

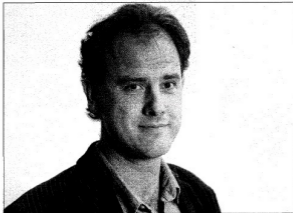
# Agressie op het werk

**WINTERSWIJK** - Ruim 88 procent van de Nederlanders is op het werk wel eens in aanraking gekomen met verbaal geweld. Ook fysiek geweld komt bij 30 procent voor. Mensen die tijdens hun werk fysiek contact hebben met klanten komen vaker (ruim 50 procent) in aanraking met fysiek geweld. Dat blijkt uit het onderzoek 'Agressie op het werk' dat de Winterswijkse psycholoog Ruud Storck van trainingsbureau Cintea hield onder 420 onderzochten.

Van de onderzochten die fysiek contact met klanten hebben, geeft ruim 36 procent aan dat ze op het werk in aanraking zijn gekomen met mensen die groeten. Ook slaan (26 procent), schoppen (22 procent) en ander fysiek geweld (20 procent) komt bij deze groep voor. "Mensen zijn zich er vaak niet van bewust dat ze met simpele aanpassingen in hun werkomgeving al veel geweld kunnen voorkomen. Wanneer je je bewust bent van hoe je iets zegt, kun je veel leed voor zijn. Geweld mag natuurlijk nooit", aldus Ruud Storck, agressietherapeut bij Cintea. 21 procent van de groep onderzochten geeft aan dat fysiek geweld nou eenmaal bij hun werk hoort.

## Zeuren

Van dezelfde groep vindt 29



**Ruud Storck, psycholoog bij trainingsbureau Cintea: "Uit het onderzoek blijkt ook dat jongere mensen minder snel agressie op het werk melden. Een zorgwekkende ontwikkeling."** FOTO: FR

procent dat verbaal geweld bij het werk hoort. Van alle onderzochten geeft 79 procent aan dat ze tijdens het werk in aanraking komen met mensen die zeuren. Opvallend is dat dit percentage in de leeftijdscategorie 36 jaar en ouder op 94 procent ligt. Naast zeuren wordt ook intimidatie (51 procent), schelden (48 procent) en ander verbaal geweld genoemd. Zodra mensen fysiek contact hebben met klanten liggen deze percentages een stuk hoger. Ruim 67 procent komt in aanraking met schelden. Bij mensen die voor-

namelijk via communicatiemiddelen contact hebben ligt dit percentage op 36 procent.

## Melden van agressie

Op de vraag of de onderzochten elke vorm van agressie melden, reageert ruim 42 procent bevestigend. Ruim 14 procent geeft aan niet elke vorm van agressie te melden. 11 procent geeft aan alleen fysieke agressie te melden en 10 procent geeft aan agressie enkel te melden als de gevolgen zichtbaar zijn. Van de onderzochten zegt 8 procent agressie op het werk te

melden indien een ander ook last van de gevolgen heeft. Storck: "Agressie is nooit acceptabel. Uit het onderzoek komt ook naar voren dat jongere mensen minder snel agressie op het werk melden. Een zorgwekkende ontwikkeling."

Ruud Storck is psycholoog NIP, Arbeid & Gezondheid, mediator NIP, trainer en adviseur. Hij heeft tevens een eigen praktijk voor arbeids hulpverlening en relatie- en gezintherapie. Het volledige onderzoek is op te vragen via [www.cintea.nl](http://www.cintea.nl).