



HOE GA JIJ OM MET AGRESSIE EN GEWELD?

Agressie, geweld, bedreiging en hinderlijk gedrag. Als beveiliging kun je ermee geconfronteerd worden. Weet jij wat je moet doen als het je overkomt? En nog belangrijker, hoe je het kunt voorkomen? In deze speciale uitgave vind je een aantal praktische technieken en voorbeelden die je kunt toepassen in je dagelijkse werk. Met tips om professioneel om te gaan met ongewenst gedrag. Als particulier beveiliging wordt het van jou verwacht. Doe er je voordeel mee, want wie gezond werkt, werkt op zijn best!
www.particulierebeveiliging.com

GEZOND
WERKEN OP
JE BEST!

ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

Misschien niet het populairste onderwerp maar wel een van de belangrijkste. Gezond en veilig werken, re-integratie, verzuim, werkomstandigheden. Het gaat de beveiliging en de werkgever aan. Hetzelfde geldt voor de aanpak van het bedrijf, de rol van de leidinggevende, de betrokkenheid van de werknemer en wetgeving. Het draagt allemaal bij tot veilig en gezond werken en dat is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Het Servicecentrum Particuliere Beveiliging is er voor jou en voor jouw werkgever. En natuurlijk ook voor de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging. Wij geven voorlichting, bieden de Arbocatalogus aan en hebben een helpdesk die antwoord op vragen en advies geeft. Wij reiken praktische oplossingen en gratis hulpmiddelen aan op het gebied van arbeidsomstandigheden, verzuim en gezond en veilig werken. Ook organiseert het Servicecentrum bijeenkomsten zowel voor werknemers als voor werkgevers. Wij komen ook over de vloer bij bedrijven om oplossingen dichterbij te brengen.

EEN GOEDE VOORBEREIDING

Natuurlijk ben je goed opgeleid, getraind en heb je ervaring opgebouwd. Toch is het goed stil te staan bij de risico's die je als beveiligingsmedewerker loopt. Wat kan je zelf doen om ongewenste situaties voor jou, je collega's en je opdrachtgever te voorkomen? Risico's zijn niet uit te sluiten, je kan er alert op zijn.

Het vermogen om je verbaal (mondeling) en non-verbaal (met lichaamstaal) goed uit te drukken is misschien wel je belangrijkste instrument. Deze sociale vaardigheden horen bij een professionele beveiliging. Check ook dagelijks of je goed voorbereid bent!

CONTROLEER JE COMMUNICATIEMIDDELEN

Je controleert elke dag, bij aanvang van je dienst, je communicatiemiddelen. Wanneer je gebreken constateert, meld je dit direct en laat je de gebreken herstellen of je zorgt voor vervangend materiaal.

KEN DE HUISREGELS OF AFSPRAKEN VAN HET OBJECT BIJ DE OPDRACHTGEVER(S)

Objecten kennen vaak huisregels. Huisregels vertellen de aanwezigen waar ze zich aan moeten houden. Deze gelden voor gasten en bezoekers, maar ook bijvoorbeeld voor gedetineerden, patiënten of werknemers. Huisregels kunnen ook voor verschillende bedrijven gelden, bijvoorbeeld winkelcentra of bedrijfsverzamelgebouwen.

WAT IS ONGEWENST GEDRAG?

HINDERLIJK OF LASTIG GEDRAG

Treiteren, pesten, negeren, uitschelden, beledigen, afspraken niet nakomen, discriminerende of ongewenste opmerkingen, bedoeld om te intimideren. De één vindt dit gedrag sneller ongewenst dan de ander, dat is vaak persoonlijk.

AGRESSIEF GEDRAG

Boosheid, angst, psychose, bravoure, drank en drugs zijn redenen waarom mensen gedreven worden tot agressief gedrag. Agressief gedrag heeft tot doel schade toe te brengen. Dikwijls gaat het om schade aan personen. Uitingen van lichamelijke agressie gericht op personen zijn: slaan, spugen, schoppen, vastgrijpen, bijten, duwen, stompen en bekogelen met voorwerpen. Hierbij wordt lichamelijk geweld gebruikt. Ook het vernielen van eigendommen is agressief gedrag.

GEWELD

Ongewenste acties die verwonding of schade bij mensen, dieren, of voorwerpen veroorzaken. Geweld is een actie veroorzaakt door agressief gedrag. Denk aan een zware geestelijke of lichamelijke aanval.

BEDREIGING

Dit is dreigen met lichamelijk geweld, tegen een persoon, zijn naasten of eigendommen. Bedreigingen kunnen op verschillende manieren worden geuit en zijn soms heel subtiel. Een bedreiging is vaak intimiderend en beangstigend.

Een uitgebreid overzicht vind je op:

WWW.PARTICULIEREBEVEILIGING.COM > [ARBOCATALOGUS](#) > [ARBEIDSRISICO](#) > [AGRESSIE EN GEWELD](#)

Een uitgave van:

Servicecentrum Particuliere Beveiliging
T (0183) 64 66 88 (werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur)
E werken@particulierebeveiliging.com
I www.particulierebeveiliging.com

Concept en realisatie: 2 in beweging, Utrecht
© Servicecentrum Particuliere Beveiliging, Gorinchem, september 2010
Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

De voorbeelden zijn voor de leesbaarheid allemaal in de 'hij'-vorm geschreven.

Deze uitgave wordt mogelijk gemaakt door



www.vpb.nl



> Werkt in je voordeel

www.fnvbondgenoten.nl



www.deunie.nl



www.cnv dienstenbond.nl

HOE GA
JII OM MET
AGRESSIE EN
GEWELD?

GEZOND
WERKEN OP
JE BEST!

Servicecentrum Particuliere Beveiliging

Servicecentrum Particuliere Beveiliging

MAAK AFSPRAKEN MET COLLEGA'S

Maak met je collega onderling afspraken over de taakverdeling. Bepaal wanneer je samenwerkt wie contact onderhoudt met de centralist en spreek een taakverdeling af bij incidenten.

VOORKOM DAT HET UIT DE HAND LOOPT

Wat doe je als er een incident ontstaat doordat iemand de huisregels niet naleeft? Je zet natuurlijk al je vak kennis en sociale vaardigheden in om lastig gedrag om te buigen en te voorkomen dat het uit de hand loopt. Als het gedrag niet stopt en de situatie leidt tot geweld, roep je hulp in. Je weet per locatie en functie wie dat is. Het protocol voor jouw situatie staat in de huisregels van het object of in de afspraken met je eigen werkgever.

GELE OF RODE KAART?

De aanwezigen in of bij een object kunnen zich om uiteenlopende redenen ongewenst gedragen en overtreden daarbij de geldende huisregels. In dat geval treed jij op. Wat zijn je bevoegdheden? Ken je die allemaal? Hoe spreek je iemand aan die huisregels niet naleeft? Wanneer geef je een 'gele' of 'rode' kaart?

Bekijk de geluidclips op

WWW.PARTICULIEREBEVEILIGING.COM > [ARBOCATALOGUS](#)

en test je kennis.

MELD INCIDENTEN BIJ JE LEIDINGGEVENDE: REGISTRATIEFORMULIER

Allereerst is het belangrijk te weten wat binnen jouw functie of op jouw locatie(s), onder een incident wordt verstaan en of je dit dus moet melden of registreren. Wat voor de één een incident is, kan voor jouw dagelijkse kost zijn. Je wordt er niet meer warm of koud van. Toch kunnen verschillende incidenten optellen, en is het op een dag niet 'normaal' meer. Vraag naar de procedure rondom het melden van incidenten.

WAAROM IS REGISTREREN ZO BELANGRIJK?

Je leidinggevende - of jijzelf - registreert alle incidenten. We adviseren je dagelijks de incidenten te melden bij je leidinggevende of vraag een registratieformulier aan bij je werkgever. Als je precies bijhoudt wat je meemaakt in je werk, krijgt je werkgever een goed beeld van de verschillende incidenten en hoe vaak deze voorkomen. Alle gegevens worden centraal verzameld en geven een goed overzicht om verbeteringen door te voeren. Dit is een belangrijk middel om jouw arbeidsomstandigheden en die van je collega's te optimaliseren. Het is ook een belangrijk middel voor de werkgever om te beoordelen of jij of je collega's extra ondersteuning in de vorm van training of (na)zorg kunnen gebruiken! Wil je meer weten over registratieformulieren en hoe je die gebruikt? Vraag het je werkgever.

SCHELDWOORDEN EN AANGIFTE VAN BELEDIGING

Let op: dat kan alleen als er een belediging is geuit waarvan maatschappelijk gezien iedereen vindt dat het de bedoeling was de ander te kwetsen. Scheldwoorden als 'kankerlijder', 'klootzak', of 'trut' worden – hoe vervelend ook – niet voor een serieuze belediging aangezien. Scheldwoorden waarin geloof, ras, uiterlijk, e.d. genoemd worden kunnen wel een belediging vormen. Voorwaarde is wel dat betrokkene zich ook daadwerkelijk beledigd voelt. 'Kankerjood', 'hoer' of 'klere-turk' kunnen zeker als belediging worden aangemerkt.

HET WERKOVERLEG IS ONMISBAAR!

Omgaan met ongewenst gedrag staat als het goed is op de agenda van je werkoverleg. Het is belangrijk regelmatig met je collega's te praten over wat je in het vak meemaakt. Collega's die langer in de beveiliging werken, hebben een schat aan ervaring die ze meestal graag delen wanneer dit ter sprake komt. Uit een werkoverleg kan ook naar voren komen dat jullie als team meer ondersteuning of training nodig hebben. Ook is het werkoverleg een handig instrument om knelpunten in de veiligheid of oorzaken van incidenten te bespreken. Bedenk samen verbeterpunten en spreek af wie deze met de opdrachtgever overlegt. Als je op dit overleg afwezig bent, vraag dan om terugkoppeling. Je vind een model werkoverleg op

WWW.PARTICULIEREBEVEILIGING.COM > [WERKEN](#) > [BETER WERKEN](#)

ONGEWENST GEDRAG: HERKENNEN EN REAGEREN

In een professionele omgeving ben jij diegene die met de aanwezigen in contact staat. Jij bent in staat om de dreiging van ongewenst gedrag te herkennen en hierop professioneel te reageren. Wanneer je daar goed mee omgaat, zijn mensen meestal wel te kalmeren en blijft het ongewenste gedrag uit. Dan wel het blijft goed hanteerbaar en de situatie escaleert niet. Voor sommige beveiligingsmedewerkers is het ombuigen van ongewenst naar gewenst gedrag en het optreden bij incidenten gesneden koek. Maar zeker niet voor iedereen! Het is in een beveiligingsfunctie belangrijk om te weten hoe je moet handelen wanneer je met ongewenst gedrag geconfronteerd wordt. Kijk ook naar de trainingen die SOBB organiseert op

WWW.PARTICULIEREBEVEILIGING.COM > [OPLEIDEN](#)

HOE HERKEN JE ONGEWENST GEDRAG?

Hoe kun je het beste reageren?
Wat is de basishouding?
Hoe stel je grenzen aan lichaamstaal en gesprekstechniek?
Tip: Bekijk de antwoorden en tips op

WWW.PARTICULIEREBEVEILIGING.COM > [ARBOCATALOGUS](#)

SPECIALE SITUATIES

Hoe ga je om met mensen die door het lint gaan?
Hoe spreek je een groep aan?
Tip: Bekijk de geluidclips op

WWW.PARTICULIEREBEVEILIGING.COM > [ARBOCATALOGUS](#)

en test je kennis.

GEZOND
WERKEN OP
JE BEST!