

WEERBAARHEID VOOR BEVEILIGERS EN HANDHAVERS

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur: Jan Koenders (De Schrijverij)

Titel: Weerbaarheid voor beveiligers en handhavers

ISBN: 978 90 3725 816 5 maakt deel uit van pakket: 978 90 3725 815 8

© Boom beroepsonderwijs 2020

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl

INHOUDSOPGAVE

1. WERKEN MET DIT KEUZEDEEL	4
2. WEERBAARHEID	6
3. ZELFKENNIS	25
4. COMMUNICEREN	37
5. OMGAAN MET ONGEWENST GEDRAG	53
6. STRESS EN MENTALE VAARDIGHEDEN	74
7. FYSIEKE WEERBAARHEID	100
8. MORELE WEERBAARHEID	122
9. UITDAGING	132

DIGITALE LEEROMGEVING

Bij sommige opdrachten heb je hulpmiddelen nodig. Bijvoorbeeld filmpjes, formulieren of een link naar een website. Deze staan allemaal in de digitale leeromgeving. Dit icoontje  verwijst naar de digitale leeromgeving. Om hier te komen ga je naar digitaal.boomonderwijs.nl/beroepsonderwijs.

Eerste keer inloggen in de digitale omgeving

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

WEERBAARHEID VOOR BEVEILIGERS EN HANDHAVERS

Vrijwel elke dag ga je met mensen om. Met vrienden, familie, of met mensen die je bij sportactiviteiten, het uitoefenen van jouw hobby of je werk ontmoet. Meestal zijn die contacten prettig, maar soms is sprake van ongewenst gedrag, zoals tegenwerkend gedrag of agressie.

Beveiligers en handhavers hebben daar - meer dan veel andere mensen - tijdens hun werk mee te maken. Als je te maken hebt met ongewenst gedrag en stressvolle situaties, is het belangrijk dat je weerbaar bent. In dit keuzedeel krijg je achtergrondinformatie over weerbaarheid, communicatie, ongewenst gedrag, stress en fitheid en leer je technieken waarmee je fysiek en mentaal weerbaarder wordt. Als je voldoende weerbaar bent, kun je altijd functioneel en effectief handelen in moeilijke situaties.

Niemand wordt weerbaar geboren, maar je kunt het wel worden. Dat is ook nodig.

De politie is bezig met een onderzoek naar de ernstige mishandeling van twee beveiligers van vervoersmaatschappij Arriva. In de nacht van 28 op 29 mei ontstond in de lijnbus tussen Breda en Etten-Leur een opstootje tussen twee meisjes. Andere passagiers bemoeiden zich met de ruzie. Het ging vooral om huiswaarts kerende stappers. In de bus was op dat moment een beveiligers aanwezig die de boel probeerde te sussen. Die kon het alleen niet aan, waarop de buschauffeur de bus stilzette. Er werd een tweede beveiligers gealarmeerd, afkomstig uit een andere bus.

Er ontstond vervolgens een vechtpartij waarbij beide beveiligers gewond raakten. Ze werden door meerdere personen belaagd. De geweldplegers zagen kans om in het tumult te ontkomen. Beide beveiligers moesten naar het ziekenhuis voor medische behandeling.

Bron: politie.nl.

Bekijk het filmpje. Een aanhouding moet nooit routine worden. Ook niet als de aanhouding zonder problemen lijkt te verlopen. Een verdachte kan zijn meewerkende gedrag soms snel veranderen in tegenwerkend of agressief gedrag. En wat dan? Hoe gaat de beveiligers in het filmpje er mee om?

LEERDOELEN

1. Je beschikt over kennis van het fysieke proces van spanning en stressopbouw.
2. Je beschikt over kennis van verschillende soorten ruis in communicatie.
3. Je beschikt over kennis van factoren die van invloed zijn op mentale spanning.
4. Je beschikt over kennis van aandachtvergroten en aandachtverkleinende factoren.
5. Je beschikt over kennis van gedachte- en emotiesturende factoren.
6. Je beschikt over kennis van stresskenmerken die momentafhankelijk zijn (ervoor, tijdens, erna (kort of lang)).
7. Je beschikt over kennis van aandachtspunten horende bij spanningsregulerende technieken.
8. Je beschikt over kennis van het doel-aanpak-analysemodel voor het hanteren van spanning.
9. Je beschikt over kennis van het vierstapsleerprocesmodel.
10. Je kunt functioneel en effectief blijven optreden in complexe situaties.
11. Je kunt in complexe situaties samenwerken met collega's of ketennetwerk.
12. Je kunt fysieke signalen van stress waarnemen bij jezelf en bij een ander.
13. Je kunt spanningsregulerende technieken toepassen op jezelf.
14. Je hebt invloed op eigen gedachten- en emotiesturende factoren.
15. Je kunt spanningsregulerende technieken toepassen op een ander.
16. Je kunt werken volgens de doel-aanpak-analysemethode.
17. Je kunt een plan aanpassen en hierin schakelen.
18. Je kunt leerwinst halen uit het reflecteren op eigen handelen.

Dit keuzedeel bestaat uit:

- *Theorie, begrippen en opdrachten*

Hierbij leer je over de praktijk en oefen je ermee. In sommige opdrachten werk je aan beroepsproducten; deze opdrachten herken je aan [BP]. Deze beroepsproducten kun je verzamelen in je portfolio en heb je nodig om de uitdaging aan het einde van het keuzedeel goed af te ronden.

De beroepsproducten in dit keuzedeel zijn:

- verslag over grensoverschrijdend gedrag
- verslag van het leerproces om een vaardigheid te leren
- verslag over het belang van non-verbale communicatie
- verslag van een interview over omgaan met ongewenst gedrag
- verslag over technieken waarmee je stress snel kunt verminderen.
- filmpjes met oefeningen waarmee je lichamelijke fitheid kunt vergroten of onderhouden.
- verslag van een enquête over waarden

- *Test je kennis*

Hiermee kun je zelf je kennis van de theorie testen.

- *Uitdaging*

Dit is het eindproduct en de afronding van het keuzedeel. Hier werk je gedurende het hele keuzedeel naartoe en hier word je op beoordeeld.

Voor de uitdaging van dit keuzedeel ontwikkel en verzorg je een informatiepakket voor personen die al werkzaam zijn als beveiligers of als handhaver. Het informatiepakket moet minstens bestaan uit:

- een brochure over het vergroten van zelfkennis en verstandig reageren op elk van de vier vormen van ongewenst gedrag
- minimaal drie filmpjes met technieken waarmee je stress kunt verminderen.

- *Theorietoets*

Je docent besluit of je ter afsluiting een theorietoets maakt.

Als je **weerbaar** bent, kun je op een gepaste manier voor jezelf en anderen opkomen. Je kunt 'weerstand' bieden. Je kunt jouw grenzen aangeven en jezelf verdedigen, ook fysiek. Je laat je door moeilijke, heftige situaties niet zo snel uit het veld slaan. Je bent ook geestelijk stabiel.

Dit betekent dat je in moeilijke situaties de regie kunt houden. Jij bepaalt wat er wel en niet gebeurt. Je kunt flexibel handelen en je hebt zelfvertrouwen.

Als je **niet** weerbaar bent, kunnen anderen jouw grenzen ongewild overschrijden. Je moet misschien taken uitvoeren die je niet wilt of niet kunt. Iemand raakt je aan terwijl je dat niet wilt. Je wordt uitgescholden op een manier die jou emotioneel raakt. Iemand houdt zich keer op keer niet aan een belangrijke afspraak met jou. Iemand gedraagt zich heel agressief tegen jou en het lukt je niet daar goed op te reageren.

AAN HET EIND VAN DIT HOOFDSTUK

1. weet je wat weerbaarheid is
2. kun je uitleggen waarom het belangrijk is dat je weerbaar bent
3. ken je jouw persoonlijke grenzen en weet je hoe je die kunt aangeven
4. Kun je de begrippen 'persoonlijke weerbaarheid' en 'professionele weerbaarheid' benoemen
5. kun je benoemen en onderscheiden:
 - a. de begrippen mentale weerbaarheid, fysieke weerbaarheid en morele weerbaarheid
 - b. de fasen die een agressor doorloopt bij een kwetsbaar slachtoffer
 - c. de basishouding waarmee je weerbaar overkomt.



Ben jij weerbaar?

OPDRACHT 1 Oriëntatie op weerbaarheid

Beveiligers en handhavers hebben meer dan veel andere mensen tijdens hun werk te maken met ongewenst gedrag en stressvolle situaties. Daarom is het voor jou belangrijk dat je weerbaar bent.

- a. Schrijf in je eigen woorden op wat 'weerbaarheid' is.

- b. Waarom denk jij dat het voor iedereen belangrijk is om voldoende weerbaar te zijn?

Een buurman met wie je weleens contact hebt, komt altijd te dicht bij jou staan en raakt je soms aan. Jij vindt dat vervelend.

- c. Zou je hier wat van zeggen? Zo ja, wat zou je dan zeggen?

- d. Heb jij wel eens meegemaakt dat iemand agressief tegen jou was en je uitschold en/of je lichamelijk wat aan wilde doen? Wat was jouw eerste reactie? Wat was het effect van jouw reactie? Vond je achteraf dat je anders had moeten reageren?

THEORIEBRON GRENZEN OVERSCHRIJDEN

Als je weerbaar wilt zijn, moet je je eigen grenzen kennen. Iedereen heeft zijn eigen **persoonlijke grenzen**. Dat zijn grenzen die niemand mag overschrijden. Je kunt die grenzen vergelijken met een hek om een tuin. Zo'n hek vormt een duidelijke grens tussen iemands privéterrein en andere terreinen. Het hek geeft aan: 'tot hier en niet verder'.

Het hek om de tuin geeft veiligheid. Als iemand de tuin zonder toestemming betreedt, kan hij de veiligheid in gevaar brengen. Als de eigenaar van de tuin iemand in de tuin toelaat, heeft hij er bewust voor gekozen dat een ander de grens mag overschrijden.

Persoonlijke grenzen zijn niet zo duidelijk herkenbaar. Ze worden bepaald door onze normen en waarden, onze opvoeding en ervaringen die we hebben opgedaan. De grenzen zijn in het belang van onszelf en niet in die van anderen.

Je eigen persoonlijke grenzen overschrijden

Soms overschrijden we zelf onze eigen persoonlijke grenzen. Vaak komt dat omdat je nog niet weet wat je persoonlijke grenzen zijn. Dat heb je vaak pas in de gaten als het te laat is en als het vervelende gevolgen heeft. Meestal is dat wel een leerzame ervaring.

Lichamelijke grenzen

Als we over onze lichamelijke grenzen gaan, hebben wij te veel van ons lichaam gevraagd. Dat kan leiden tot lichamelijke klachten zoals spierpijn en hoofdpijn.

Geestelijke grenzen

Geestelijk kunnen wij ook over onze eigen grenzen gaan. Over geestelijke grenzen gaan, kan voortkomen uit allerlei situaties zoals:

- te hulpvaardig willen zijn
- te betrokken zijn
- te perfectionistisch zijn
- niet luisteren naar stresssignalen
- werkdruk
- geen nee durven zeggen.

Anderen overschrijden jouw persoonlijke grenzen

Als jij je eigen tuinhek open laat staan, kunnen anderen ongevraagd gemakkelijk naar binnen. Met alle gevolgen van dien. Veel mensen geven hun eigen grenzen niet duidelijk genoeg aan en deze worden dan soms overschreden. Je weet dan wel welke grenzen je hebt, maar anderen overschrijden ze.

Anderen kunnen over jouw grenzen gaan door je bijvoorbeeld ongewenst aan te raken, te slaan, aan te randen, te discrimineren, uit te schelden, te beledigen of te bedreigen.

Grenzen stellen is moeilijk

Het is soms lastig om grenzen te stellen. Vaak stellen wij geen grens omdat we bang zijn om een ander teleur te stellen. Of we zijn bang zijn voor de reactie van een ander. Wat ook veel voorkomt, is dat iemand het belang van een ander belangrijker vindt dan het eigen belang.

Het belang van communicatie

Communicatie is erg belangrijk. Een ander weet niet altijd wat jij belangrijk vindt. Door daarover te praten, kan iemand jou leren kennen. Daarvoor moet je wel voor jezelf durven opkomen. Als je duidelijk aangeeft wat jouw grenzen zijn, is het voor een ander duidelijk. Hoe diegene daarop reageert, is natuurlijk aan die persoon zelf. Als hij met boosheid, agressie of verdediging reageert, zegt dat iets over die persoon. Niet over jou. De ander respecteert dan jouw grenzen niet.

Persoonlijke grenzen aangeven

Als je persoonlijke grenzen stelt, bepaal je zelf wat je wel en niet wilt. Je neemt de verantwoording voor jezelf en wat je wilt toelaten en wat niet. Als je persoonlijke grenzen aangeeft, laat je aan anderen zien en horen wie je bent, wat jij accepteert, hoe jij wilt leven, hoe je door anderen behandeld wilt worden en wat voor jou toelaatbaar is.

Het stellen van persoonlijke grenzen leer je door ervaringen op te doen. Bij elke ervaring moet je bepalen wat wel of niet toelaatbaar is voor jou. Dit zorgt voor persoonlijke groei. Je ontdekt wie je bent, wie je wilt zijn en wat jouw doelen zijn.



Geef je grenzen aan.

Als je dit weer vergelijkt met het tuinhek, dan bepaal jij of het tuinhek openstaat of dicht is. Zet jij het tuinhek open voor een ander of niet? Als je het hek openzet, heb je een keuze gemaakt. Jij geeft iemand toestemming om op jouw terrein te komen.

OPDRACHT 2 Persoonlijke grenzen

Iedereen heeft persoonlijke grenzen. Veel mensen kennen hun persoonlijke grenzen heel goed. Dat geldt vooral voor oudere mensen. De meeste jongeren kennen wel een aantal persoonlijke grenzen, maar ontdekken door ervaring ook nog nieuwe grenzen.

a. Wie of wat bepaalt vooral jouw persoonlijke grenzen? Let op! Meerdere antwoorden zijn juist.

- ☐ jouw normen en waarden
- ☐ jouw opvoeding
- ☐ jouw vrienden
- ☐ ervaringen die je hebt opgedaan
- ☐ jouw collega's

- b. Weet jij wat jouw persoonlijke grenzen zijn? Denk hierbij bijvoorbeeld aan: schelden, ongewenste aanrakingen, uitvoeren van taken waar je geen zin in hebt, discriminatie en pesten.

- c. Hoe kun je anderen laten weten wat jouw persoonlijke grenzen zijn? Let op! Meerdere antwoorden zijn juist.

- ☐ Je laat aan iemand zien en horen hoe je wilt dat hij je behandelt.
- ☐ Je laat aan iemand zien en horen wat voor jou toelaatbaar is en wat niet.
- ☐ Je laat aan iemand zien en horen dat hij een strafbaar feit heeft begaan.
- ☐ Je laat aan iemand zien en horen dat anderen het gedrag waarschijnlijk niet zullen accepteren.

- d. Het is niet zo eenvoudig iemand te vertellen waar jouw grenzen liggen of dat jouw grens is overschreden. Iets over jezelf vertellen is wat gemakkelijker. Ga met z'n tweeën bij elkaar zitten. Vertel in maximaal vijf minuten de ander wat over jezelf. Bijvoorbeeld:

- je leeftijd
- waar je geboren bent
- of je broers en/of zussen hebt
- waar je woont
- welke opleiding(en) je gevolgd hebt
- wat je hobby's zijn
- of je een relatie hebt
- wat je plannen voor de toekomst zijn.

Draai vervolgens de rollen om en voer deze opdracht nog een keer uit. Vraag daarna aan elkaar wat de ander van de gegeven informatie vindt en of dat voldoende en duidelijk is.

OPDRACHT 3 Grenzen overschrijden

Iedereen heeft wel eens meegemaakt dat zijn of haar grenzen werden overschreden. Hoe is dat bij jou?

- a. Ben jij wel eens over je eigen grenzen heengegaan? Zo ja, welke grenzen en waarom?

- b. Hierna lees je een aantal veelvoorkomende situaties. Je kunt de lijst zelf nog aanvullen. Welke situaties heb jij meegemaakt? Heb je die wel of niet geaccepteerd? Zet een kruisje in de kolom die voor jou klopt:

- wel = vind ik grensoverschrijdend, maar heb ik wél geaccepteerd
- niet = vind ik grensoverschrijdend, en heb ik niet geaccepteerd
- n.v.t. = vind ik niet grensoverschrijdend.

Bedenk zelf ook twee situaties en vul deze in.

SITUATIE	WEL	NIET	N.V.T
Een ongewenste aanraking			
Uitvoeren van taken thuis die je niet wilde/kon			
Uitvoeren van ongewenste taken op de werkplek die je niet wilde/kon			
Uitvoeren van ongewenste taken op school die je niet wilde/kon			
Racistische opmerkingen			
Discriminatie			
Uitschelden			
Pesten			
Fysieke agressie			
Aanranding			

- c. Vul bij de situaties die je niet hebt geaccepteerd in, waarom je die situatie niet hebt geaccepteerd.

SITUATIE	MIJN REDEN(EN) OM HET NIET TE ACCEPTEREN
Een ongewenste aanraking	
Uitvoeren van taken thuis die je niet wilde/kon	
Uitvoeren van ongewenste taken op de werkplek die je niet wilde/kon	
Uitvoeren van ongewenste taken op school die je niet wilde/kon	
Racistische opmerkingen	
Discriminatie	
Uitschelden	
Pesten	
Fysieke agressie	
Aanranding	

SITUATIE	MIJN REDEN(EN) OM HET NIET TE ACCEPTEREN

- d. Zijn er situaties bij die je wel hebt geaccepteerd? Welke reden(en) had je daarvoor? Zet een kruisje achter de reden(en) die jij had.

REDEN	MIJN REDEN(EN) OM HET WEL TE ACCEPTEREN
Ik durf geen 'nee' te zeggen.	
Ik ben bang dat anderen mij een zeurpiet vinden.	
Het is in de omgeving/in de groep waarin het gebeurde normaal.	
Ik ben bang dat mij lichamelijk iets wordt aangedaan.	
Ik vind dat ik moet luisteren naar mijn ouders.	
Ik vind dat ik moet doen wat mijn leidinggevende mij opdraagt.	
Ik denk dat je onnodig problemen voorkomt door af en toe grensoverschrijdend gedrag te accepteren.	
Ik vind het wel grensoverschrijdend, maar misschien vergis ik mij wel en is het eigenlijk heel normaal.	
Ik schrok zó dat ik niet in staat was verstandig te reageren, ook al had ik dat wel gewild.	
Andere reden namelijk:	

- e. Welk redenen om grensoverschrijdend gedrag wel te accepteren komen veel voor in de groep? Maak daarvan in overleg met de groep en de docent een overzicht. Gebruik de tabel hierna.

REDEN	AANTAL KEREN GENOEMD
Ik durf geen 'nee' te zeggen.	
Ik ben bang dat anderen mij een zeurpiet vinden.	
Het is in de omgeving/in de groep waarin het gebeurde normaal.	

REDEN	AANTAL KEREN GENOEMD
Ik ben bang dat mij lichamelijk iets wordt aangedaan.	
Ik vind dat ik moet luisteren naar mijn ouders.	
Ik vind dat ik moet doen wat mijn leidinggevende mij opdraagt.	
Ik denk dat je onnodig problemen voorkomt door af en toe grensoverschrijdend gedrag te accepteren.	
Ik vind het wel grensoverschrijdend, maar misschien vergis ik mij wel en is het eigenlijk heel normaal.	
Ik schrok zó dat ik niet in staat was verstandig te reageren, ook al had ik dat wel gewild.	
Andere reden namelijk:	



OPDRACHT 4 Grensoverschrijdend gedrag [BP]

Maak een verslag over grensoverschrijdend gedrag waarmee jouw beroepsgroep veel te maken heeft.

- a. Zoek minimaal zes voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag in jouw beroepsgroep.

Tip!

De voorbeelden kun je vinden in nieuwsberichten en bij mensen die in de praktijk werken (bijvoorbeeld op je werkplek).

- b. Schrijf in je eigen woorden een inleiding over grensoverschrijdend gedrag uit de werkpraktijk.
- c. Werk de voorbeelden netjes uit.
- d. Voeg de inleiding en de voorbeelden samen tot een verslag. Lever je verslag in bij je docent.
- e. Beoordeel jezelf. Zet een kruisje in de kolom die voor jou klopt.

BEOORDELING		
Ik heb voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag gevonden die herkenbaar zijn voor mensen uit mijn beroepsgroep en heb minimaal zes hiervan uitgewerkt in een verslag.		
Ik heb voorbeelden gevonden waarbij weerbaar zijn noodzakelijk is.		
Ik heb het verslag in correct Nederlands geschreven.		
Ik heb het verslag een aantrekkelijke en verzorgde lay-out gegeven.		