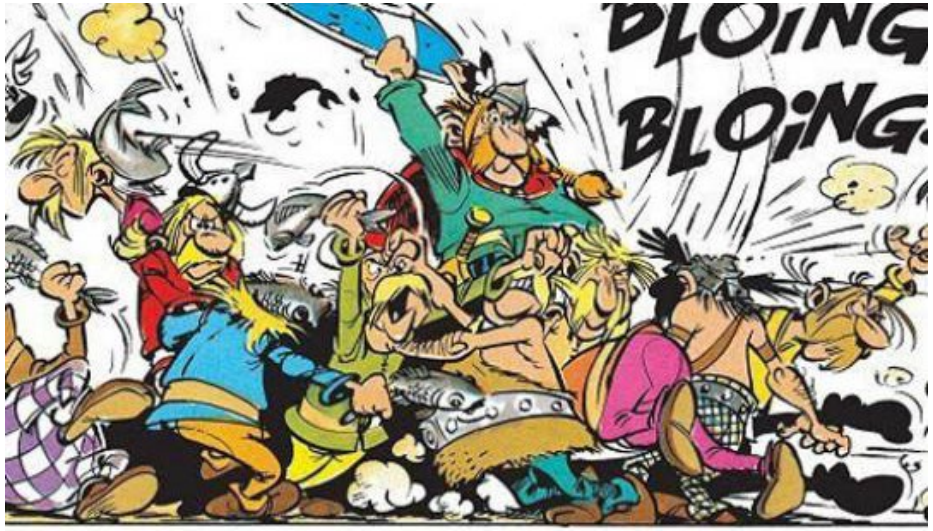


Toolbox Omgaan met Agressie en Geweld

- H&S Nederland
- Mei 2023

- Wat verstaan we onder agressie en geweld ?
- Welke vormen van agressie zijn er?
- Wat is verkeersagressie ?
- Hoe ontstaat verkeersagressie ?
- Hoe om te gaan met agressie ?
- Melden van agressie



SAFER TOGETHER

Wat verstaan we onder agressie en geweld?

We spreken over agressie en geweld wanneer iemand verbaal of lichamelijk wordt lastig gevallen. Er zijn meerdere vormen van agressie en geweld. Hier kan onderscheid gemaakt worden tussen verbale, lichamelijke en psychische agressie. Te denken valt aan:

- Bovenmaatse stemverheffing
- Discriminatie
- Uitschelden en schreeuwen
- Toebrengen van letsel of schade door bv slaan, schoppen of steken
- Agressief gedrag
- Bedreiging
- Digitaal pesten

Onderdeel van het arbobeleid binnen het bedrijf is een goede beschrijving van de omgang met agressie en geweld. Iedere werknemer dient beschermd te worden tegen deze uitwassen!

De mogelijkheid tot melden, én een professionele behandeling van klachten, zijn wettelijk verplichte elementen van het arbobeleid.



Welke vormen van agressie zijn er?

(non) Verbale agressie

- Fel/grof in discussie gaan, gebrek aan respect, beledigen, schreeuwen, intimideren, dreigende houdingen
- dreigen met fysiek geweld, treiteren, pesten, stalken, discriminatie

Fysieke agressie

- Duwen, fysiek hinderen, slaan, schoppen, aanranding, verwondingen, schade aan materiaal toebrengen

Agressie met gevaarlijke objecten en/ of methodes

- Bedreigingen met een mes, hond, vuurwapen of andere middelen

Indirecte agressie

- Getuige zijn van agressie, horen/ zien/ lezen dat collega's te maken hebben gehad met geweld, privé gesprekken doorvertellen aan anderen, overschrijden van maatschappelijke normen

Wat is verkeers-agresie?

Bron SWOV



Hoe ontstaat verkeers agressie?

Bron SWOV

1. Bumperkleven
2. Agressief rijden
3. Rijden met alcohol en/of drugs
4. Geen richting aangeven
5. Onnodig links rijden
6. Te hard rijden binnen de bebouwde kom
7. Op het laatste moment ritsen
8. Rechts inhalen
9. Zondagsrijders
10. Drempels

Hoe om te gaan met agressie?



- Probeer zo kalm mogelijk te blijven
- Probeer geweld te voorkomen
- Houd afstand tussen jezelf en de ander
- Probeer inmenging van anderen te voorkomen
- Blijf zelf uit de verwijtende sfeer
- Gebruik zelf nooit geweld
- Ga nooit mee in de discussie
- Ga niet lachen om de emotie van de ander
- Probeer het verhaal samen te vatten, hiermee creëer je een moment van rust
- Doe geen beloftes die je niet na kan komen
- Blijf altijd beleefd

Bij agressie in het verkeer:

- Blijf in je voertuig
- Gaat het te ver, bel altijd 112
- Doe altijd aangifte

Melden van agressie en geweld

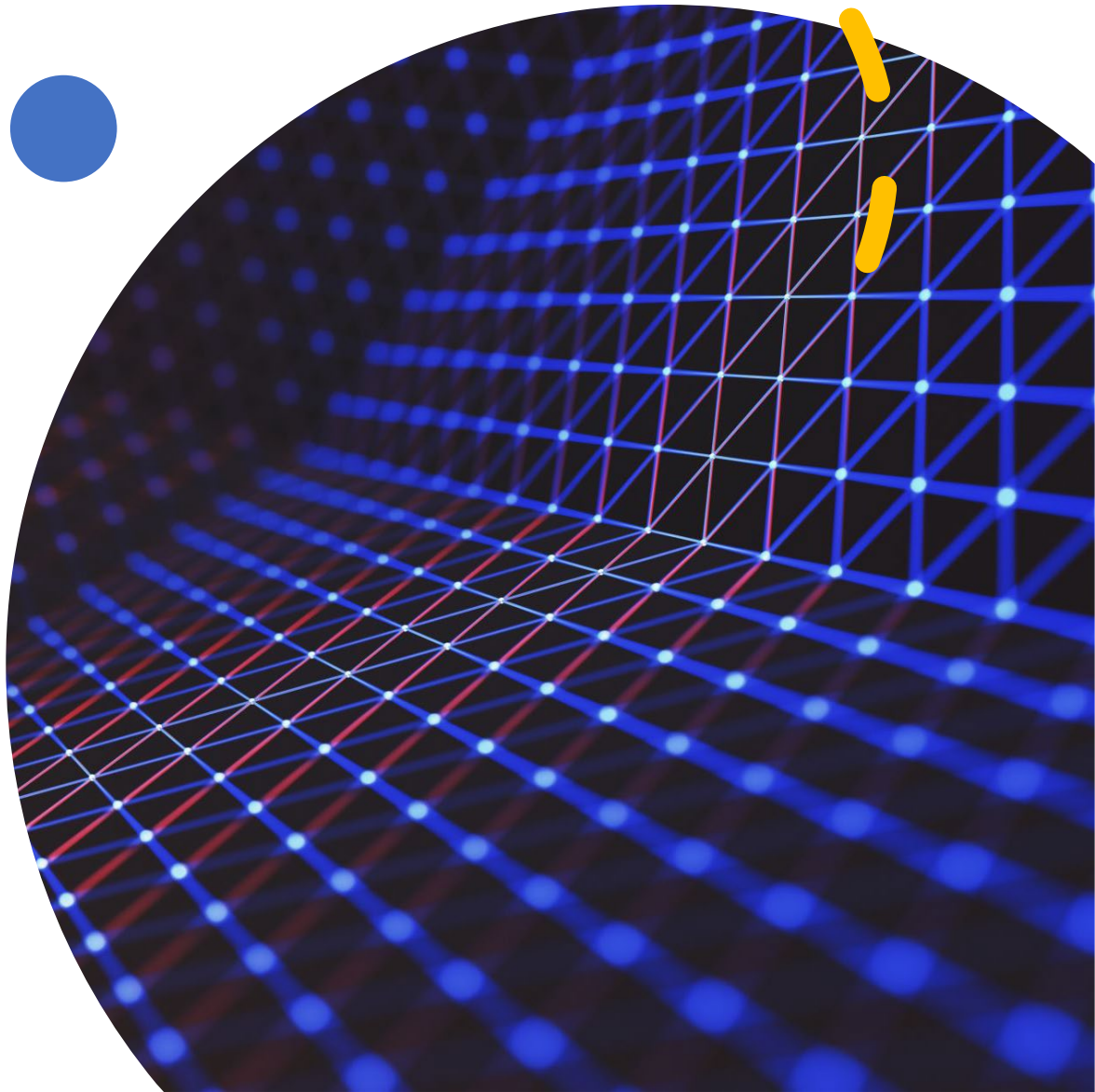
In de eerste lijn kan je altijd terecht bij je direct leidinggevende

Binnen Heidelberg Materials Nederland zijn er ook vertrouwenspersonen:

- Edith Reijs, HR, 06-29091358 edith.reijs@heidelbergmaterials.com
- Marjolein Willems, HR Manager Cement NL, 06-29097403 marjolein.willems-viskil@heidelbergmaterials.com

Externe vertrouwenspersonen zijn bereikbaar via Pulso

- Pulso tel: 0800-55453525 of via de mail eap@pulse-europe.eu



Omgaan met Agressie en Geweld

Datum: Locatie: Trainer:

Voornaam	Naam	Handtekening

Gelieve deze nadien op te slaan in de registratie toolboxen

Iedereen heeft het recht om aan het einde van de dag weer gezond en wel huiswaarts te keren!

Dank je wel

Heidelberg Materials

