

**Bent u benieuwd wat het trainen van uw medewerkers op het gebied van omgaan met agressie oplevert? De praktijkoefening geeft u hierin inzicht. Tijdens de praktijkoefening zal een ervaren trainingsacteur, zonder dat alle medewerkers\* hiervan op de hoogte zijn, de rol innemen van een boze/gefrustreerde cliënt.**

U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan een boze cliënt die aan de ontvangstbalie van uw verschijnt of een gefrustreerd familielid dat de service voor zijn/haar vader onder de maat vindt en verhaal komt halen.

Vanzelfsprekend worden er vooraf afspraken met u gemaakt om de veiligheid van werknemers, trainer, acteur en omstanders te waarborgen.

Terwijl de acteur zijn rol speelt, wordt de reactie van uw medewerkers geobserveerd door de trainer. Na afloop van de situatie worden de ervaringen van de medewerkers, de trainer en de acteur gezamenlijk geëvalueerd. De praktijkoefening is een goede manier om te testen of procedures en praktische zaken, zoals een alarmknop, naar behoren werken en gebruikt worden.

TER VERDUIDELIJKING: DEZE PRAKTIJKOEFENING IS GEEN TOETS VOOR UW MEDEWERKERS, MAAR EEN MANIER OM INZICHT TE KRIJGEN IN DE KRACHT- EN AANDACHTSGEBIEDEN VAN UW ORGANISATIE, OP HET GEBIED VAN OMGAAN MET AGRESSIE.

## Voorafgaand aan de praktijktest

Om er voor te zorgen dat de oefening zo 'echt' mogelijk verloopt:

- Is van tevoren aan uitsluitend aan de baliemedewerkers aangekondigd dat er een oefening wordt gehouden met het interventieteam
- Wordt de politie van de oefening van tevoren ingelicht om misverstanden of een eventuele escalatie te voorkomen
- Wordt er in samenspraak met Van Eik en de contactpersoon van de organisatie een codezin afgesproken waarmee, in het geval de oefening uit de hand loopt, alles kan worden stil gelegd. Veiligheid vóór alles.

## Werkwijze tijdens de oefening

Een acteur forceert een conflict. Onze trainer is 'toevallig' aanwezig om een en ander te monitoren. De opzet is de acteur om zó veel trammelant te maken dat de baliemedewerker (op tijd) op de alarmknop zal drukken.

## Na deze oefening

Na de oefening vindt er een nabespreking plaats met alle betrokkenen waarin eventuele verbeterpunten worden afgesproken.

## Duur van de oefening

De praktijkoefening inclusief nabespreking duurt ca. 2,5 uur

## Vorbereiding/vooropleiding

Uw organisatie moet beschikken over een operationeel agressie-interventieteam. Daarnaast is het aan te raden dat de baliemedewerkers een training 'Omgaan met (on)gewenst gedrag en agressie' hebben gevolgd.

*\*Onder meer uit ethische overweging werken wij liever niet met een 'mystery-guest'. De betrokken baliemedewerkers zullen weten dat er die dag een oefening gaat plaatsvinden, het exacte tijdstip wordt niet bekend gemaakt. De leden van het interventieteam weten niet dat het een oefening betreft.*

Van Eik training en advies Pernis: 010 – 737.04.97