

Helaas verlopen niet alle klantencontacten altijd even vlekkeloos. Het agressie interventie- of assistentieteam komt in actie een collega er met de cliënt niet meer op een wederzijds respectvolle wijze uit komt en escalatie dreigt.

In de workshop 'Interventieteam' smeden we een hecht en effectief team waarbinnen ieder zich committeert aan de gezamenlijk gemaakte afspraken. Hierdoor zullen de leden zich zeker voelen en effectief kunnen optreden tijdens een onverhoopt incident van agressie.

Tijdens de workshop is er veel aandacht voor de communicatie tijdens conflictsituaties. Dit zorgt ervoor dat de teamleden goed voorbereid zijn op conflictsituaties en weten wat zij van elkaar kunnen verwachten. Door middel van een aantal praktische opdrachten wordt er gewerkt aan het vertrouwen en de cohesie binnen het interventieteam. Op basis van gemaakte afspraken en protocollen opgesteld door het Interventieteam wordt er daarna geoefend met het naspelen van praktijksituaties.

## Na deze workshop

- ✓ Is er een betrouwbaar interventie/assistentie-team opgericht
- ✓ Weet ieder teamlid wat hem of haar te doen staat tijdens een incident
- ✓ Is er duidelijkheid over de afspraken en randvoorwaarden waaraan moet worden voldaan om het team goed te laten functioneren.

## Voor wie

Voor diegenen wie zich vrijwillig wil inzetten voor de sociale veiligheid van alle collega's. Geschikt voor groepen tot maximaal 12-14 personen.

## Programma

- Formuleren van gezamenlijke doelen
- Versterken van groepscohesie
- Afspraken op basis van consensus
- Teamrollen expliciteren
- Oefenen met praktijkvoorbeelden

## Overige onderwerpen

- Ingrijpen en preventief handelen
- Melding en registratie
- Opvang en nazorg
- Omgaan met omstanders
- Inschatten van risico's
- Communicatie met hulpdiensten

## Studieduur

1 dagdeel naar keuze: 3½ uur overdag, of 3 uur 's avonds, plus ondersteunende e-learning ca. 20min.

## Voorbereiding

De teamleden moeten minimaal hebben deelgenomen aan de workshop 'Omgaan met (on)gewenst gedrag en agressie'.