

**Toezichthouders en Handhavers moeten soms actief personen benaderen als zij de fout in gaan. Deze actieve benadering vergroot de kans op grensoverschrijdend gedrag en agressie. Het professioneel omgaan met dit ongewenste gedrag staat in deze training centraal.**

De training Omgaan met agressie voor toezichthouders en handhavers is bij uitstek geschikt voor medewerkers die met situaties te maken krijgen waarin de-escalatie en oplossingsgericht communiceren niet meer mogelijk is. Zij krijgen technieken aangereikt voor het beschermen van de eigen veiligheid, die van collega's en die van omstanders. Onder leiding van een zeer ervaren trainer komen verschillende onderwerpen aan de orde op het gebied van houding en lichaamstaal, vrijstellingstechnieken en fysiek begrenzen. Uiteraard staat bij deze training het oefenen in praktijkgerichte situaties centraal.

### **Na deze training**

Na de training hebben deze medewerkers de vaardigheden en het zelfvertrouwen om tijdens (fysieke) escalaties adequaat te kunnen ingrijpen.

### **Voor wie**

Deze training is geschikt voor alle medewerkers met een toezichthoudende en handhavende functie. Te denken valt daarbij aan: Inspecteurs van de diensten Milieu, Bouwen en Wonen, Sociale Zaken en Leerplichtzaken, en Belastingen, maar ook aan Fraudepreventiemedewerkers, Sociaal Rechercheurs, Klantmanagers, Deurwaarders, Marktmeesters en Boa's.

### **Programma**

- Herkennen en beoordelen van (agressie) escalatie en dreiging
- Regie behouden en het beheersen van spanning
- Interventie en het ombuigen van de situatie
- Omgaan met frustratieagressie
- Omgaan met instrumentele agressie
- Omgaan met willekeurige agressie (drank en drugs)
- Vrijstellingstechnieken en veiligstelling

**Studieduur:** 1 dag

**Kwalificatie:** Voor deze training dienen de cursisten de training omgaan met agressie basis vooraf gevolgd te hebben.