

De training omgaan met agressie en ongewenst gedrag is erop gericht om als team op een professionele en klantvriendelijke manier te leren omgaan met grensoverschrijdend en/of agressief gedrag. De insteek daarbij is "voorkomen is beter dan genezen". Met andere woorden; hoe los je deze lastige situaties in een zo vroeg mogelijk stadium servicegericht op.

In de training wordt ingegaan op de gemeenschappelijke norm over agressie en hoe je die als team kunt bewaken. Ook wordt ingegaan op hoe je -als dat nodig is- op een professionele manier je grens kunt aangeven.

#### **Expliciete (leer)doelen:**

1. Gezamenlijke norm stellen: Wat vinden wij als team gewenst gedrag en wat vinden wij ongewenst gedrag en afspraken maken en elkaar ondersteunen.
2. Strategisch communiceren: Hoe zet ik mijn communicatie zó in dat ik in een vroeg stadium een mogelijke escalatie kan ombuigen in de-escalatie.
3. Helder inzicht verkrijgen over de verschillende vormen van agressie, en bij iedere vorm de juiste interventie weten toe te passen.
4. De medewerkers zullen zich zelfbewuster en veiliger gaan voelen.

#### **Functioneren als team**

In de training wordt gewerkt vanuit de casuïstiek waar het team mee te maken krijgt op het gebied van grensoverschrijdend en ongewenst gedrag. Op teamniveau wordt op een methodische manier inzicht verworven in het analyseren van ongewenst of agressief gedrag. De trainer coacht het team, zodat zij gezamenlijk op teamniveau een helder en duidelijk beeld over de gemeenschappelijke norm hebben.

*Belangrijk daarbij is een open communicatie binnen het team én elkaar ondersteunen.*

#### **Methodiek**

Tijdens de lessen wordt gewerkt vanuit de eigen kracht en expertise van de medewerkers én die van het wijkteam. Naast kennisoverdracht is er in de training ruimte voor discussie en consensus vorming. De theorie van de training wordt afgewisseld met een aantal praktijkoefeningen. De training wordt ondersteund met een korte e-learning.

#### **Lesonderwerpen**

- Wat verstaan we onder (on)gewenst gedrag en in welke vormen kun je het tegen komen.
- Gezamenlijke norm stellen. Hoe kunnen we elkaar hier optimaal in ondersteunen?
- Professioneel communiceren; waarmee onderscheidt zich dat van 'gewoon' communiceren.
- Spanning; wat doet het met je en wat is de invloed van spanning op je prestatie.
- Hoe kun je jouw eigen spanning reguleren om meer overzicht en regie te behouden.
- Hoe herken je de verschillende vormen van (on)gewenst gedrag en wat is de juiste aanpak bij welke vorm.
- Hoe stel ik op een klantvriendelijke en professionele manier een heldere grens.