

Training Omgaan met Agressie

De agressie training basis leert je effectief om te gaan met grensoverschrijdend gedrag en/of agressie. 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 ook ingegaan op hoe je in een voorkomend geval professioneel je grens kunt aangeven.

Vaak ontstaat ongewenst, grensoverschrijdend of misschien zelfs agressief gedrag als gevolg van miscommunicatie. Daarom wordt in de training ruimschoots aandacht besteed aan professioneel en helder communiceren. Door het behandelen van enkele eenvoudige communicatiemodellen én het oefenen met een trainingsacteur krijgen de deelnemers handvatten aangereikt om de regie te behouden tijdens een lastig gesprek.

“Vaak vertonen mensen onder spanning heel ander gedrag dan ze van zichzelf gewend zijn.”

Tijdens de training worden de deelnemers zich bewust van het effect van hun eigen spanning tijdens conflicten. Je gaat leren hoe je eerst jouw eigen spanning kunt reguleren om zo meer overzicht en controle (regie) te behouden tijdens stressvolle situaties. Daarna gaan we in op de drie verschillende vormen van agressie en hoe je deze kunt herkennen. En hoe je het beste om kunt gaan met elk van deze vormen mocht je ze tegen komen. Tenslotte behandelen we hoe je professioneel en effectief een grens kunt stellen indien dat nodig is.

Na de training

Na de training beschik je over de juiste kennis en vaardigheden om op een effectieve manier om te gaan met conflicten en (on)gewenst gedrag. Je kunt een dergelijk situatie op een klantvriendelijke en professionele manier de-escaleren.

Voor wie

Deze training is geschikt voor alle medewerkers, met nadruk de medewerkers met cliëntencontact.

Programma

- Wat verstaan we onder ongewenst gedrag en agressie; in welke vormen kun je het tegen komen
- Professioneel communiceren; waarmee onderscheidt zich dat van ‘gewoon’ communiceren
- Wat vinden wij eigenlijk de juiste manier van communiceren met onze cliënten? (afspraken maken)
- 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 agressie en wat is de juiste aanpak bij welke vorm
- Hoe stel ik op een klantvriendelijke en professionele manier een heldere grens

Praktijkoefeningen:

Tijdens de training zijn praktijkoefeningen met een actrice om cursisten bewust te laten worden van hun eigen gedrag. De actrice speelt casussen van agressie incidenten na ervaringen met de cursisten. Op deze wijze leren cursisten hoe zij kunnen omgaan met agressie.

In deze kolommen hieronder tref je de links aan van andere agressietrainingen en wordt kort een begrippenlijst genoemd van agressie.

Verschijningen van Agressie	Andere Agressie trainingen die Wij trainen	
Vormen van agressie: Frustratie agressie Agressie uit macht Ongerichte agressie Gradatie van agressie: Verbale agressie Agressie op spullen Fysieke agressie Agressie met wapens Modellen van agressie: FRI model- Frustratie en Instrumentele agressie Crisis ontwikkelingsmodel. ABC model. Locatie van agressie: In de semi -publieke ruimte, Publieke ruimte Aantallen van Agressie: Werk alleen Werk als groep Agressor is individu Agressie is een groep	Agressietraining Basis Agressietraining voor Ambulancemedewerkers Agressietraining voor de Brandweer Agressietraining voor de Buitendienst Agressietraining voor B&W Agressietraining bij Dementie Agressietraining voor Zorgprofessionals Groepsagressie Agressietraining Huisbezoek Agressie Interventieteam (AIT) Agressie Interventieteam Praktijkoefening Agressie bij jonge Kinderen Klantgericht Communiceren Nazorg bij Agressie 'Nee'	Agressie bij Baliemedewerkers Praktijkoefening Directe Opvang bij Agressie Veeleisende Ouders en Familie Seksuele Intimidatie Telefonische Agressie Agressietraining voor de Thuiszorg Agressietraining voor Toezicht en Handhaving Agressietraining Verdieping Fysieke Weerbaarheid Agressietraining voor Wijkteams Slechtnieuwsgesprekken

De training Omgaan met Omgaan is geschikt voor circa 12 deelnemers en duurt 2 dagdelen