



Grip op agressief en lastig gedrag...



AgressieWerk.nl Brochure

**Agressietraining
Omgaan met lastig en agressief gedrag**

**AgressieWerk.nl
06-42170546
info@agressiewerk.nl**



Brochure Agressietraining Omgaan met lastig en agressief gedrag

Voor wie?

Voor medewerkers die tijdens hun werk te maken hebben met lastig, onbeschoft en agressief gedrag. Van het openbaar vervoer, woningcorporaties en winkelpersoneel tot een verziekte sfeer binnen een afdeling zelf.

Herkent u dit?

Uw mensen worden tijdens hun werk gekleineerd, geïntimideerd, uitgescholden of zelfs (fysiek) bedreigd. Uw mensen willen hun werk goed doen, maar weten niet hoe om te gaan met deze situaties. Hierdoor laait het conflict juist hoger op, of wordt het maar geaccepteerd en weggeslikt. In beide gevallen is de impact op de medewerker, het werkplezier en de productiviteit hoog.

Resultaat van onze training

Uw medewerkers kunnen weer met plezier en zelfvertrouwen hun werk doen. Zo herkennen ze het **potentieel en de oorzaken** van agressie, hun **eigen rol** daarin en **hoe in te grijpen** bij het eerste onbeschofte gedrag. Ze krijgen de **mentale weerbaarheid en de vaardigheden** om dit gedrag om te buigen. **Collegiale ondersteuning** en een **agressieprotocol** zorgen na een incident voor een **professionele afhandeling** en **snel herstel**.

Opdrachtgevers waar we trots op zijn



Hoe zien onze agressietrainingen er uit?

Fase 1: Afstemming, voorbereiding & intake van persoonlijke uitdagingen

- Samen met u bepalen we de trainingsbehoefte van uw medewerkers, leidinggevenden en organisatie.
- Deelnemers krijgen 3 opeenvolgende kennismodules om door te nemen. De behandelde theorie en methodieken versnellen de uiteindelijke training aanzienlijk.
- Deelnemers vullen een persoonlijke intake in met hun uitdagingen en eigen ervaringen. Dit vormt de basis voor hun praktijksimulaties met de acteur.

Fase 2: Agressietraining

De meest gevraagde combinatie van thema's, trainingsduur 2 dagdelen:

- **Genoeg is genoeg:** inzien dat agressief, lastig of onbeschoft gedrag terwijl jij je werk doet níet iets is wat maar geaccepteerd of getolereerd moet worden.
- **Verkennen van agressief gedrag:** wat versta jij eronder? Hoe herken je in een vroeg stadium dat emoties op gaan lopen tot agressie? Welke vormen van agressie zijn er en hoe pak je die aan?
- **Communicatie, gedrag en agressie:** wat maakt dat mensen agressief worden en wat kun je doen om agressie te voorkomen?
- **Grip op eigen emoties:** als reactie op wat anderen zeggen of doen worden we zelf soms ook kortaf, boos of bang. Hoe blijf je dit de baas?
- **Begrenzen van ongewenst gedrag:** hoe geef je een grens aan zodat het ongewenste gedrag stopt maar je nog wel de medewerking krijgt voor het doen van je werk?
- **Zorgen voor eigen veiligheid:** wat te doen wanneer men geen invloed heeft op de persoon of het explosieve gedrag?
- **Collegiale opvang en nazorg:** wat kun je voor elkaar betekenen na een incident?

Maatwerk

Samen met u bepalen we de trainingsonderdelen die relevant zijn. Uw daadwerkelijke trainingsbehoefte bepaalt het uiteindelijke aantal dagdelen.

Fase 3: Nazorg en follow-up

- Na de training borgen we de toepassing en het top-of-mind blijven van de opgedane vaardigheden via prikkelende vragen en opdrachten.
- Deelnemers mogen nog vier maanden lang met de trainer contact opnemen over lastige agressie incidenten.
- AgressieWerk.nl evalueert samen met de opdrachtgever het verloop en effect van de training.

Wat maakt onze agressietrainingen zo succesvol?

✓ **Maatwerk**

Samen met u bepalen wij de specifieke behoeftes van uw organisatie én individuele medewerkers. Er zijn geen standaard trainingen.

✓ **Persoonlijke doelen en simulatie**

Een individuele intake zorgt er voor dat de praktijksimulaties met acteur zijn afgestemd op de persoonlijke dilemma's en uitdagingen van de deelnemers.

✓ **Vorbereiding**

Deelnemers worden via diverse kennismodules goed voorbereid op de uiteindelijke training. Ook de individuele intake triggert hen om over agressie na te denken.

✓ **Nazorg en follow-up**

Wij borgen de toepassing en top-of-mind van de opgedane vaardigheden. Daarnaast mogen deelnemers nog vier maanden lang met de trainer contact opnemen over lastige agressie incidenten.



Onze acteurs zetten het agressieve gedrag neer in praktijksimulaties. Een confronterende en effectieve manier voor de deelnemers om te ontdekken hoe de theorie hen persoonlijk het beste past.

Vragen of interesse?

Wij onderzoeken graag met u wat AgressieWerk.nl voor de veiligheid van uw medewerkers kan betekenen. Bel ons op 06-4217 0546 of vraag een agressiewerk.nl/gratis-adviesgesprek aan.

Met vriendelijke groet,

Team AgressieWerk.nl

AgressieWerk.nl
06-42170546
info@agressiewerk.nl



Aanvullende trainingsmogelijkheden

Fysieke weerbaarheid

Training van 1 dagdeel

- Veiligheidsrisico's voor zichzelf en anderen inschatten
- Zichzelf uit een bedreigende positie of fysieke greep bevrijden
- Fysieke technieken combineren met verbale communicatie
- Technieken voor zelfbeheersing

Stressmanagement

Training van 1 dagdeel

- Signaleren van stress bij zichzelf en bij de ander
- Grip op eigen emoties
- Vaardigheden om stresslevels te beïnvloeden
- Elkaar onderling steunen en feedback geven
- Bespreken van weerstanden en emotionele reacties die ontstaan tijdens het werk

Leidinggevend en managers

Goed werkgeverschap

- Coaching en reflectie
- Het Aggressieprotocol
- Registratie en analyse
- Preventie in organisatie
- Maatregelen op de werkvloer
- Opvang en nazorg
- Optioneel: korte agressietraining voor inzicht in ervaringen medewerkers
- Optioneel: veiligheidsscan

Aggressietraining Uitgebreid

Training van 3, 4 of 5 dagdelen

- Verdieping van praktijksimulaties, vaardigheden en collegiale zorg
- Toepassen van het geleerde en evalueren in volgende training
- Fysieke weerbaarheid
- Protocol en meldingen

Aggressietraining Compact

Training van 1 dagdeel

- Inzicht en theorie
- Eigen emotie
- Simulatiecarrousel
- Collegiale valkuilen

Specifieke trainingen

Wij bieden de volgende specifieke trainingen:

- [voor in de Zorg](#)
- [voor bij de \(semi\)Overheid](#)
- [voor in het Onderwijs](#)
- [open inschrijving voor individuen](#)
- [Workshop Mediawijsheid](#)

Maatwerk

Samen met u bepalen we de trainingsonderdelen die relevant zijn.