



Grip op agressief en lastig gedrag...



AgressieWerk.nl Brochure

**Agressietraining voor Ambtenaren en Lokale Overheid
Omgaan met lastig en agressief gedrag**

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



Brochure Agresstraining voor Ambtenaren en Lokale Overheid Omgaan met lastig en agressief gedrag

Voor wie is deze training?

Voor veilig publiekscontact én huisbezoek bij gemeente, jeugdzorg, maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, fraudebestrijding en WMO.

Herkent u de volgende situaties?

Uw mensen worden geïntimideerd, uitgescholden of zelfs (fysiek) bedreigd bij het uitvoeren van hun werk of het brengen van 'slecht nieuws'. Ze begrijpen vaak wel de schrik, boosheid of teleurstelling, maar niet dat het hen zo persoonlijk en agressief kwalijk wordt genomen. Dit verbijstert, frustreert en maakt angstig. De boosheid tegemoet komen voelt onrechtvaardig en wordt snel misbruikt, terwijl naar de regels wijzen de agressie alleen maar verhoogt.

Ook worden medewerkers sinds de verschuiving van de zorgtaak naar gemeentes steeds vaker geconfronteerd met psychisch verwarde mensen, wat weer een hele andere aanpak vereist.

Resultaat van onze training

Weer met plezier en zelfvertrouwen aan het werk! Uw medewerkers:

- herkennen de oorzaken van agressie,
- begrijpen hun eigen rol en invloed,
- weten hoe slecht of confronterend nieuws te brengen,
- hoe in te grijpen bij het eerste onbeschofte of onhandelbare gedrag,
- hoe een escalerende situatie te de-escaleren,
- hoe grip te houden op hun eigen emoties,
- hebben de mentale weerbaarheid en de vaardigheden om dit alles op een veilige en professionele manier te doen, mét behoud van de werkrelatie,
- weten hoe elkaar collegiaal te ondersteunen en na een incident te zorgen voor een professionele afhandeling en snel herstel (agressieprotocol).

Hoe zien onze agressietrainingen er uit?

Fase 1: Afstemming, voorbereiding & intake van persoonlijke uitdagingen

- Samen met u bepalen we de trainingsbehoefte van uw medewerkers, leidinggevend 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 aan de balie, bij mensen thuis of op het werk. Dit vormt de basis voor hun praktijksimulaties met de acteur.

Fase 2: Agressietraining

De meest gevraagde combinatie van agressiethema'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?
- **Eigen veiligheid en huisbezoek:** 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 nadat een incident heeft plaatsgevonden?

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 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 ambtenaren of 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

Veilig huisbezoek

Training van 1 dagdeel

- Checklist ARIH
- Maatregelen n.a.v. ARIH
- Spanningscontrole en stressmanagement
- Observatie
- Interpretatie
- Taxatie
- Interventie
- Evaluatie

Stressmanagement

Training van 1 dagdeel

- Signaleren van stress bij jezelf 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

Agressietraining 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 & huisbezoek
- Protocol en meldingen

Agressietraining Compact

Training van 1 dagdeel

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

Leidinggevenden en managers

Goed werkgeverschap

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

Omgaan met verwarde mensen

Training van 1 dagdeel

Dankzij onze ruime ervaring in de zorg zijn wij zeer geschikt om deze (nieuwe) problematiek samen met u aan te pakken.

- Training voor sociale teams en baliemedewerkers
- Omgaan met mensen met een psychische bijzonderheid
- Herkennen van het psychisch ziektebeeld
- Signaleren van stress bij jezelf en bij de ander
- Concrete hulp bieden aan verwarde of autistische mensen
- Veilig en werkbaar contact, voor jezelf en de ander

Maatwerk: Samen met u bepalen we de trainingsonderdelen die relevant zijn.