



Grip op agressief en lastig gedrag...



AgressieWerk.nl Brochure

**Open inschrijving Agressietraining
Omgaan met lastig en agressief gedrag**

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



Brochure Open inschrijving Agressietraining Omgaan met lastig en agressief gedrag

Voor wie?

Voor iedereen die tijdens zijn of haar werk te maken heeft met lastig, onbeschoft en agressief gedrag van klanten, cliënten of zelfs collega's. Of je nu werkt in de zorg, een winkel, het openbaar vervoer, bij een woningcorporaties, in de horeca, aan een balie of bij een KCC. Jij bent welkom!

Herken je het volgende?

Je wordt tijdens jouw werk gekleineerd, geïntimideerd, uitgescholden of zelfs (fysiek) bedreigd. Je wilt je werk goed doen, maar weet niet hoe om te gaan met deze situaties. Het conflict laat óf juist hoger op, óf je legt je er bij neer en slikt het weg. In beide gevallen is de impact op jou, je werkplezier en je productiviteit hoog.

Resultaat van onze training

- Jij kunt weer met plezier en zelfvertrouwen je werk doen!
- Je herkent het potentieel en de oorzaken van agressie.
- Je kent jouw eigen rol daarin en hoe in te grijpen bij het eerste onbeschofte gedrag.
- Je krijgt de vaardigheden en mentale weerbaarheid om agressief gedrag om te buigen.
- Je kunt collegiale ondersteuning geven én vragen.

Investing en organisatie

Deze training duurt één dag, van 09:30 tot 16:30, inclusief lunch. De kosten zijn € 495 per deelnemer, inclusief btw. De training wordt door heel Nederland gegeven waarbij de locaties zoveel mogelijk worden afgestemd op de deelnemers. De training gaat door bij minimaal 5 deelnemers. Meedoen met een groep of team? Kijk dan bij agressiewerk.nl/trainingen.

Wij hebben ervaring met veel diverse werkvelden, zoals:



Hoe zien onze agressietrainingen er uit?

Fase 1: Afstemming, voorbereiding & intake van persoonlijke uitdagingen

- Samen met jou bepalen we jouw trainingsbehoefte.
- Je ontvangt 3 opeenvolgende kennismodules om door te nemen. De theorie en methodieken die hierin worden behandeld versnellen de uiteindelijke training aanzienlijk.
- Je vult een persoonlijke intake in met jouw eigen uitdagingen en ervaringen. Dit vormt de basis voor de praktijksimulaties met de acteur.

Fase 2: Training mentale en verbale weerbaarheid

De belangrijkste onderdelen van de training:

- **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 je geen invloed meer hebt op de persoon of het explosieve gedrag?
- **Collegiale opvang en nazorg:** wat kun je voor elkaar betekenen na een incident?

Iedere deelnemer zijn of haar persoonlijke uitdagingen worden gesimuleerd en getraind.

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.
- Ook mag je nog vier maanden lang met de trainer contact opnemen over lastige agressie incidenten.
- Wij evalueren samen met jou het verloop en effect van de training.

Wat maakt onze agressietrainingen zo succesvol?

✓ **Maatwerk**

Samen met jou bepalen wij de specifieke behoeftes van jouw situatie. 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 jou persoonlijk.

✓ **Vorbereiding**

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

✓ **Nazorg en follow-up**

Wij borgen de toepassing en top-of-mind van de opgedane vaardigheden. Ook mag je 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 jou wat AgressieWerk.nl voor jouw werkplezier en de veiligheid kan betekenen. Bel ons op 06-4217 0546 of neem contact op via agressiewerk.nl/contact.

Met vriendelijke groet,

Team AgressieWerk.nl

AgressieWerk.nl
06-42170546
info@agressiewerk.nl

