

Teamnormen en afspraken

Algemeen

Eenduidige teamaanpak bij agressie

Agressie eenduidig aanpakken als team voorkomt verdere escalatie. Hoe ondersteun je je collega's tijdens lastige gesprekken en agressief gedrag? Wat is jullie teamnorm, specifiek voor jullie doelgroep? Waar leggen jullie de grens?

Effectieve training voor teams die teamafspraken willen definiëren en borgen met de tool Agressiewijzer. Vanuit de normen van de organisatie. Inclusief oefenen met bevragen en elkaar aanspreken. Met als resultaat gedragen, concrete en goed uitvoerbare teamafspraken bij agressie.

Wat leer je tijdens deze training?

Na deze training kun je:

- Jullie concrete teamaanpak en teamafspraken beschrijven, specifiek voor jullie doelgroep en voor jullie team en binnen het kader van jullie organisatieprotocol.
- Eenduidig optreden bij emotioneel en agressief gedrag en gericht sturen op gewenst gedrag.
- Elkaar feedback en feedforward geven voor borging in de praktijk.
- Als team in je organisatie blijvend aandacht geven aan gewenst en ongewenst gedrag.
- Met een eenduidige aanpak agressie een spanning op het werk. Zo creëer je een veiligere en prettigere werkplek. Dat kan uitval en verzuim na een incident voorkomen.

Inhoud

Inhoud van de training

Onderdelen van deze training zijn:

- Opstellen van een teamaanpak om agressie te verminderen of te voorkomen.
- Werken met de tool Agressiewijzer en de indeling in ongewenst (oranje en rood) en gewenst (groen) gedrag.
- Als team oefenen met casuïstiek en gespreksvaardigheden.

Aanpak & werkvormen

- Intake voorafgaand aan de training met enkele teamleden en de leidinggevende.
- Trainingsbijeenkomst met introductie van de tool Agressiewijzer.
- Trainingsbijeenkomsten met interactieve werkvormen.
- Individueel adviesgesprek enige tijd na de trainingsbijeenkomst met de leidinggevende van de deelnemers.

Investering

Praktische informatie

- Duur: 1 dag.
- Locatie: RadarLAB in Amstelveen of bij jou op locatie. Kosten: Afhankelijk van factoren zoals het aantal deelnemers, locatie, duur en eventuele maatwerk aanpassingen.
- Certificering: Deelnemers ontvangen een certificaat van deelname.

Dit is een maatwerktraining

Iedere situatie vraagt om een unieke aanpak. Deze training stemmen we volledig af op jouw organisatie, team en leerdoelen. Of het nu gaat om een compact traject of een intensieve meerdaagse training, wij denken graag met je mee. Samen bepalen we de inhoud, vorm en aanpak. Zo sluit het aanbod altijd aan op jullie praktijk. Vraag vrijblijvend meer informatie aan via het formulier of neem direct contact met ons op.

Incompany mogelijkheden

Deze training is op maat beschikbaar voor teams binnen organisaties. Neem contact op voor meer informatie over de mogelijkheden.

Aanmelden of meer informatie

Voor meer informatie of aanmelding kun je contact opnemen via het informatieaanvraagformulier op de website van RadarVertige.

Plaats en data

Trainingen geven we in overleg bij jou op locatie of bij ons in RadarLAB, Weverij 7, 1185 ZE Amstelveen. Ook hebben we een netwerk van locaties door heel Nederland. Trainingstijden zijn van 9.00 tot 17.00 uur. In overleg kan hiervan worden afgeweken.

Veilig en weerbaar werken

Een onveilige werkomgeving en ervaringen met agressie maken bewust en volgens protocol handelen een must. Anders ligt verzuim op de loer. Het is dus belangrijk je expertise op dit gebied up to date te houden in je hele organisatie en binnen al je teams.

Toenemende agressie in de maatschappij

Professionals hebben steeds vaker te maken met mensen met 'een korter lontje', grensoverschrijdend gedrag en agressie. Zowel verbaal, digitaal als fysiek. Een preventieve aanpak "Wat kan ik doen om escalatie te voorkomen?", en een efficiënte aanpak van agressie waren nog nooit zo belangrijk.

Oorzaken

Waardoor zien we die toename van agressie? Agressie wordt veelvuldig veroorzaakt door angst en onzekerheid. Een gevoel van onmacht, gecombineerd met grote verantwoordelijkheden. Zekerheden vallen weg en mensen maken zich zorgen over hun bestaan en toekomst. Daarnaast zijn grenzen vervaagd. De toenemende inzet van sociale media vermindert een heldere scheiding tussen werk en privé. Zorgen zijn er constant. Informatiestromen ook. Vaak is dat negatief en overweldigend.

Wat gebeurt er in je lijf?

Spanning en gevoel van overweldigd zijn, zorgt ervoor dat er minder zuurstof naar het brein gaat en meer naar de grote spiergroepen. Het lijf maakt zich klaar voor vluchten, vechten of verstarren. Dat is onhandig. Want het contact met een medemens vraagt om overzicht, verstandige beslissingen en inzicht in oorzaak en gevolg.

Aandacht is nodig

Wie geen aandacht besteedt aan de eigen spanning of spanning van de ander gaat vaak onbewust handelen. Dit vergroot de kans op escalatie. Geen oog meer hebben voor het standpunt van de ander, je stem verheffen en dreigen is zo aan de orde van de dag bij veel professionals. Voor je het weet, heb je de poppen aan het dansen.

RadarVertige is jouw expert

Inmiddels is er veel onderzoek gedaan naar een effectieve omgang met agressie en weerbaarheid. RadarVertige werkt daar vaak aan mee en zet zich ervoor in dat professionals in het sociaal domein toegerust worden hun werk goed te doen. En meer dan dat.

RadarVertige begeleidt organisaties bij het opstellen en implementeren van beleid. Voor verschillende branches en sectoren ontwikkelden wij in de afgelopen jaren handleidingen, richtlijnen en protocollen.

- De 'Kaderrichtlijn agressie' voor de gemeente Amsterdam.
- De Arbocatalogus Agressie en Geweld voor het A&O fonds Gemeenten.
- De sjabloon Arbocatalogus voor BZK.
- Checklist Agressie Risico Inschatting Huisbezoek [ARIH](#) voor het project Veilig Werken in de Zorg.
- De Agressiewijzer; gezamenlijk een teamnorm opstellen, voor het project Veilig Werken in de Zorg.

- 5 Stappen [Cultuurladder Agressie](#) in organisaties.

Voor wie?

Alle professionals met klantcontact en hun leidinggevenden. Maar ook:

- HRM-adviseurs.
- Arbo-adviseurs.
- Vertrouwenspersonen.
- Opvang- en nazorgmedewerkers.
- Huismeesters en conciërges.
- Interventie medewerkers.

Waarom?

- Omgaan met agressief gedrag en weerbaarheid draagt bij aan: bekwaam, competent en veilig gevoel bij professionals.
- Samen oefenen en protocollen intrainen versterkt teams.
- Professionals weten zich gesteund door collega's en management.
- Leertrajecten, trainingen en interventies in co-creatie met jouw organisatie leveren je maximale impact

Direct contact

Wil je meer informatie?

Neem vrijblijvend contact op met RadarVertige. We helpen je graag verder. Regina van Lent van Vesseem – adviseur Leren & Ontwikkelen

Telefoon: 0621666911

E-mail: r.vanvessem@radarvertige.nl