

Omgaan met Emotie en Agressie

Algemeen

Weerbaar en wendbaar optreden

Emotioneel en agressief gedrag is aan de orde van de dag. Het is niet iedere professional gegeven om bij norm overschrijdend gedrag weerbaar en wendbaar op te treden. Deze blended training biedt handvatten om effectief en professioneel om te gaan met dergelijke situaties. Waarbij de nadruk ligt op het behouden van regie en het waarborgen van veiligheid voor zowel jezelf als de ander.

Voor hulpverleners en medewerkers die fysiek of telefonisch contact hebben met klanten, cliënten en burgers.

Wat leer je tijdens deze training?

Na deze training kun je:

- Het verschil tussen je persoonlijke norm en de organisatienorm benoemen.
- De norm 'Emotie mag, agressie niet!' toepassen in je dagelijkse werkpraktijk.
- Je eigen spanning en voorkeursreactie herkennen en beïnvloeden.
- Het verschil tussen emotie en agressie herkennen en beïnvloeden.
- Op je eigen manier aansluiten bij emotioneel gedrag.
- Tijdig professioneel grenzen stellen bij norm overschrijdend en agressief gedrag.

Inhoud

Inhoud van de training

Onderdelen van deze training zijn:

- Praktisch oefenen met ruimte geven aan emotioneel gedrag.
- Oefenen gericht op (eigen) spanningsbewustzijn en spanningscontrole.
- Praktisch begrenzen van norm overschrijdend en agressief gedrag vanuit eigen casuïstiek en leerwensen.
- Handvatten voor je eigen veiligheid in verschillende praktijksituaties.
- Toepassen van het beleid en de protocollen van je organisatie tijdens incidenten en de afhandeling hiervan.

Aanpak & werkvormen

- Blended learning: combinatie van theorie en laagdrempelige, praktijkgerichte oefeningen.
- Gebruik van realistische casuïstiek en scenario's.
- Interactieve sessies met ruimte voor persoonlijke inbreng en feedback.
- Onderdelen kunnen we afstemmen op de specifieke behoeften van jouw organisatie of team.

Investering

Praktische informatie

- Duur: Variabel; van een halve dag (met e-learning voorafgaand) tot een meerdaagse training, afhankelijk van je opleidingswens.
- Locatie: RadarLAB in Amstelveen of bij jou op locatie. Ook andere locaties in Nederland mogelijk.
- Kosten: Afhankelijk van factoren zoals het aantal deelnemers, locatie, duur en eventuele maatwerk aanpassingen.
- Certificering: Deelnemers ontvangen een certificaat van deelname. Deze training is geaccrediteerd bij SKJ, PE-online en Code95.

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. Chaim Wannet, adviseur Leren & Ontwikkelen

Telefoon: 0651344931

E-mail: c.wannet@radarvertige.nl