

OMGAAN MET AGRESSIE

training van kennis- en vaardigheden



GROEI



Omgaan met agressie

Introductie

In veel organisaties en beroepen worden medewerkers steeds vaker geconfronteerd met 'lastige klanten', mensen die vervelend, onbeschoft of zelfs dreigend gedrag vertonen. Een incident waarbij sprake is van agressie kan grote impact hebben op de medewerker zelf. Dat kan zijn uitwerking in de privésfeer hebben en op het werk. Op het werk kan de beleving van veiligheid en het werkplezier dalen. Minder goed functioneren en ziekteverzuim kunnen het gevolg zijn. Het aantal mensen dat zich naar aanleiding van een incident met agressie ziek meldt groeit de laatste jaren. Agressie incidenten kunnen daarnaast een impact hebben op andere aanwezige klanten. Ook kunnen agressie incidenten ongunstig zijn voor de goede naam van een organisatie.

Kennis en vaardigheden ten aanzien van het omgaan met agressie maken medewerkers mentaal en fysiek sterker en dragen bij aan het veiligheidsgevoel. Daarnaast kunnen medewerkers die vaardig zijn in het omgaan met agressie helpen agressie-incidenten te voorkomen en negatieve effecten ervan te beperken.

In het omgaan met agressie is het zinvol onderscheid te maken tussen twee soorten agressie. Bij frustratieagressie is het ervaren van een tegenslag de aanleiding voor agressie. Frustratieagressie komt regelmatig voor als een professional een 'nee' te verkopen heeft: 'nee, u hebt geen recht op deze uitkering' of 'het spijt me maar de dokter heeft pas aan het eind van de middag tijd voor u'. Alhoewel de professional die de boodschap brengt meestal niet de veroorzaker is van de tegenslag, is deze wel vaak de ontvanger van de verbale of fysieke uitingen van frustratie.

Je spreekt van instrumentele agressie als agressie ingezet wordt als middel om een doel te bereiken: 'je zorgt er nu voor dat ik die uitkering krijg, anders ...'. Ook hier kan een 'nee' van een professional aanleiding zijn voor het agressieve gedrag. De agressor heeft hier veelal op geanticipeerd en hanteert een strategie om van de 'nee' een 'ja' te maken.

Beide vormen van agressie vragen een eigen manier om ermee om te gaan en zullen tijdens de training uitvoerig behandeld worden.

Het omgaan met extreme agressie situaties (zoals een gijzeling of een situatie met een klant die psychotisch is) wordt niet getraind. Wel wordt aandacht besteed aan het herkennen van situaties waarin het raadzaam is voor de eigen veiligheid te kiezen en terug te vallen op een agressieprotocol of, mocht dat er niet zijn, gezond boerenverstand.

Doelgroep

De training is bestemd voor diegenen die tijdens de uitvoering van hun werk regelmatig te maken hebben met conflictsituaties of agressie en die vanuit hun professionele beroepshouding willen leren bedreigende of ongewenste situaties te voorkomen, te verminderen of in juiste banen te leiden.

Inhoud van de training

De training beslaat twee dagen:



Op dag 1 ligt het hoofdaccent op frustratieagressie; op dag 2 wordt instrumentele agressie behandeld. Omgaan met beide soorten agressie wordt geleerd aan de hand van theorie, ervaring, reflectie en trainen. Deelnemers worden zowel getraind in het beïnvloeden van zichzelf, het reguleren van de eigen gedachten en emoties bij een spanningsvolle situatie, als in het beïnvloeden van de ander; zorgen dat het agressieve gedrag van de ander stopt. Naast de beide soorten van agressie en het hanteren daarvan wordt er aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- Conflictasymmetrie, de beleving dat de ander veel meer macht heeft
- Fysieke omgeving (ontvangstruimte, spreekkamer, huisbezoek etc.)
- Sociale omgeving (omstanders, collega's)
- Het benutten van een agressie en veiligheid protocol

Resultaat van de training

- de deelnemers zijn weerbaarder in conflictsituaties en bij agressie
- zij hebben inzicht in de verschillende soorten van agressie en weten welke strategieën zij kunnen inzetten om te de-escaleren
- zij herkennen de eigen angst- en agressiesignalen
- zij weten welke strategieën zij kunnen inzetten om de eigen gedachten en emoties te sturen
- zij hebben geleerd de eigen grenzen te bewaken

Vorbereiding en aanpak van de training

Door het invullen van een digitaal voorbereidingsformulier drie weken van tevoren formuleren de deelnemers hun specifieke leerdoelen, die aan het begin van de cursus kort onder de loep zullen worden genomen en aan het eind onderdeel van de evaluatie zullen zijn.

Voorts wordt de deelnemers verzocht het agressieprotocol van de eigen organisatie, indien aanwezig, te bestuderen.

In de training zetten we verschillende interactieve werkvormen in waarmee de deelnemers in een veilige sfeer kunnen oefenen met eigen praktijkcases.

Tijdens elke trainingsdag wordt in het middagprogramma een acteur ingezet.

Opleidingspunten

Merlijn is als onderwijs- en trainingsinstituut o.a. geaccrediteerd door de Mediation federatie Nederland (MfN), de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA), Beroepsorganisatie Bedrijfsjuridisch adviseurs (NEVOA), de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB), certificatiecommissie SAD (ten behoeve van arbeidsdeskundigen) en de Nederlandse Vereniging voor Heelkunde (NVA).

Voorts zijn het Nederlands Instituut van Registeraccountants (NIVRA), de Sociaal Geneeskundige Registratie Commissie (SGRC) en Bureau beëdigde tolken en vertalers (Bureau Wbtv) na individuele beoordeling bereid opleidingspunten toe te kennen in het kader van de verplichte permanente educatie. Momenteel worden er alleen PE punten aangevraagd voor het MfN. Voor alle overige beroepsgroepen kunnen op verzoek punten aangevraagd worden. Eventuele kosten zijn voor rekening van de cursist.

**Permanente Educatie MfN**

Deze training levert u de volgende PE punten op: 12 PE, categorie 1a

Open inschrijving

De training duurt twee dagen (vier dagdelen: zie hierachter het programma).

Voor actuele data verwijzen wij u naar onze website.

Trainers en locatie

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij u naar onze website.

Incompany-training

Bij een incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden.



PROGRAMMA

Dag 1: frustratieagressie

Ochtendprogramma

- 09.30 - 10.00 : ontvangst met koffie/thee, informeel kennismaken met trainers en collega deelnemers
- 10.00 - 10.30 : welkom, huishoudelijke afspraken, werkafspraken over veiligheid, inventarisatie persoonlijke aandachtspunten, ervaringen en leerdoelen o.a. op basis van de digitale voorbereidingsformulieren
- 10.30 - 10.45 : inleiding: agressie, wat is het, wat doet het met mensen, wat doet het met jezelf
- 10.45 - 11.15 : inleiding: frustratieagressie: herkennen, verklaren, hanteren
- 11.15 - 11.30 : pauze
- 11.30 - 12.30 : oefening: het reguleren van de eigen gedachtes en emoties en het beïnvloeden van het gedrag van de ander (plus nabespreking en feedback)
- 12.30 - 12.45 : oogst van de ochtend
- 12.45 - 13.30 : lunch

Middagprogramma

- 13.30 - 13.40 : kennismaken met de trainingsacteur en bespreking middagprogramma en leerdoelen van de middag, werkafspraken veiligheid
- 13.40 - 15.00 : oefening met acteur: omgaan met diverse uitingen van frustratieagressie, zoals verwijten, schreeuwen en schelden (plus nabespreking en feedback)
- 15.00 - 15.15 : pauze
- 15.15 - 16.45 : oefening met acteur: aan de hand van eigen leerdoelen en casuïstiek (plus nabespreking en feedback)
- 16.45 - 17.00 : oogst van de dag en evaluatie



Dag 2: instrumentele agressie

Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : ontvangst met koffie/thee

10.00 - 10.10 : terugblik dag 1 en vooruitblik dag 2

10.10 - 10.30 : inleiding: doelbewust grensoverschrijdend gedrag, welke verschijningsvormen, wat raakt persoonlijk

10.30 - 11.00 : inleiding: instrumentele agressie: herkennen, verklaren, hanteren

11.00 - 11.15 : inleiding: agressie protocol

11.15 - 11.30 : pauze

11.30 - 12.30 : oefening: reguleren van de eigen gedachtes en emoties en het beïnvloeden van het gedrag van de ander (plus nabespreking en feedback)

12.30 - 12.45 : oogst van de ochtend

12.45 - 13.30 : lunch

Middagprogramma

13.30 - 13.40 : kennismaken met de trainingsacteur en bespreking middagprogramma en leerdoelen van de middag, werkafspraken veiligheid

13.40 - 15.00 : oefening met acteur: omgaan met diverse uitingen van instrumentele agressie, zoals eisen, te dicht bij komen en dreigen (plus nabespreking en feedback)

15.00 - 15.15 : pauze

15.15 - 16.40 : oefening met acteur: aan de hand van eigen leerdoelen en casuïstiek (plus nabespreking en feedback)

16.40 - 17.00 : terugblik op de training, de leerdoelen en het geleerde, feedback deelnemers, digitale evaluatie en ontvangst certificaten

17.00 - Merlijn Borrel