



MED125

www.merlijngroep.nl

Merlijn

Omgaan met agressie

Begrip & Begrenzen



Omgaan met agressie

Training van kennis- en vaardigheden

Introductie

Herkent u de volgende situatie? Een cliënt heeft een vraag aan u waaraan u niet (meteen) kunt voldoen. U moet dus 'nee' verkopen, maar de cliënt is het daar duidelijk niet mee eens en reageert agressief. U voelt dat uw reactie bepalend is voor het al dan niet escaleren van de situatie. Heeft u in toenemende mate met dergelijke situaties te maken en wilt u effectief op dit gedrag kunnen reageren? Dan krijgt u daarvoor een goede basis in de training 'Omgaan met agressief gedrag'

In veel organisaties en beroepen worden medewerkers steeds vaker geconfronteerd met 'lastige klanten', mensen die grensoverschrijdend 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.

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

Tijdens deze training krijgt u algemene theorie over agressief gedrag. Zo leert u meer over de achtergronden en het ontstaan van agressie. Ook leert u de verschillende typen 'tegenwerkend' gedrag herkennen. In een veilige setting oefent u vervolgens met eigen praktijkcases, met behulp van een trainingsacteur. Ook gaat u na of het agressieprotocol van uw organisatie aansluit bij de actuele ARBO-wetgeving, hoe dit protocol in de praktijk wordt gehanteerd en hoe uw organisatie omgaat met ziekteverzuim ten gevolge van agressie-incidenten

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 training richt zich op het doorgronden van situaties waarbij agressie ontstaat tussen uzelf en de cliënt. Na de training:

- Kent u de oorzaken en achtergronden van agressief gedrag.
- Bent u in staat om te gaan met non-coöperatief gedrag, zoals overmatig klagen, kritiek geven op regels en procedures (de-escaleren van A- en B-gedrag) in combinatie met grenzen stellen.
- Kunt u zich assertief opstellen en grenzen stellen bij persoonlijke beledigingen en verbale dreigementen (het stoppen van C-gedrag).
- Kunt u de-escalerend optreden bij dreigend of explosief gedrag (D-gedrag).
- Kunt u gevoelens en gedachten van uw cliënt herkennen en benoemen, die bij heftige situaties opkomen in de communicatie tussen medewerkers en mensen met agressief gedrag.
- Kunt u de emotionele en psychische gevolgen erkennen van het meemaken van schokkende gebeurtenissen
- Kent u het agressieprotocol van uw organisatie.

Opbouw van de training

1. Agressie: theorie en kaders

- Vaststellen van leerdoelen. Inzicht in persoonlijke stijlen en kwaliteiten ten aanzien van het omgaan met agressie. Wat doet u zelf als u agressief bent?
- Bespreken van het agressieprotocol van uw organisatie en het uitwisselen van ervaringen en suggesties ter verbetering
- Basistheorie en begripsbepaling van agressie
- De-escalerend reageren op agressie
- Inventariseren van knelpunten rondom agressie met cliënten aan de telefoon
- Omgaan met conflict, met behulp van het conflictmodel van Thomas & Kilmann en de escalatieladder van Glas

2. Praktijkoefeningen met de acteur:

- Omgaan met verbaal geweld
- De basis van effectief ombuigen
- Zelfcontrole-technieken
- Taxeren van gevaar
- De-escaleren van dreigend fysiek geweld
- Conflict-interventie als derde partij (met collega)

Werkwijze

Voor deze training vragen wij u een opdracht voor te bereiden die ruim voor aanvang door ons wordt verstrekt. Hierbij is het raadzaam om vooraf de cursusbeschrijving en de meest actuele achtergrondliteratuur door te nemen die u van ons zult ontvangen. De theorie die u krijgt aangereikt, kunt u direct praktisch toepassen via rollenspellen op basis van een door ons samengestelde 'agressiekaart'. Deze kaart wordt uitgelegd aan de hand van actueel filmmateriaal.

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. Bij de rollenspellen speelt de trainingsacteur realistische casussen na. Alle aanwezigen geven feedback op de gespreksvaardigheden en houding van de deelnemer tijdens en na de oefening. Op deze manier leert iedereen van elkaar. De rollenspellen worden kort gehouden om de theorie te kunnen laten bekijken en zoveel mogelijk collega's te laten oefenen. Trainer en deelnemers zorgen samen voor een veilige sfeer in de groep: een voorwaarde voor deze training.

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.

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 .

Mediatorsfederatie
Nederland

Open inschrijving

De training duurt twee dagen (vier dagdelen: zie hierachter het programma).
Voor actuele data verwijzen wij u naar onze [website](#).

Garantie & Online mogelijkheden

Om het leereffect te vergroten streven wij ernaar om onze open trainingen met meerdere deelnemers te laten plaatsvinden. Merlijn hanteert de regel dat een 'Open inschrijving' bij ten minste 1 deelnemer door zal gaan. Wel zal bij een (zeer) kleine groep inschrijvers (3 of minder) contact worden opgenomen of dit voor de inschrijvers ook wenselijk is.

Daarnaast bieden wij onze trainingen ook online aan, effectief in tijd maar minstens zo informatief. Zo bent u ervan verzekerd dat uw deelname aan een Merlijn Medezeggenschap training **altijd doorgaat**.

Trainers en locatie

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij naar onze [website](#).

Incompany training

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

Mogelijkheden na afloop van de training

Intervisie

Zowel bij open als bij incompany trainingen kunnen nadien onder begeleiding van Merlijn trainers intervisiebijeenkomsten worden georganiseerd.

Coaching

Persoonlijke coaching van een deelnemer is mogelijk.

Supervisie en consultatie

Na de training staat het de deelnemers vrij om in voorkomende gevallen Merlijn te consulteren over ondervonden praktijkproblemen en voor een snel advies over een te volgen koers.

Voor deze drie mogelijkheden geldt dat afhankelijk van de individuele wensen van de opdrachtgever Merlijn de vraag als service van onze organisatie beschouwt dan wel i.v.m. de omvang van de gevraagde dienst voordien een offerte uitbrengt.

Programma

Omgaan met agressie

Training van kennis- en vaardigheden

Dag 1: Frustratieagressie

Ochtendprogramma:

- | | |
|-----------------|--|
| 09.30 - 10.00 : | Ontvangst met koffie/thee, informeel kennismaken met trainer 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: frustratie, instrumentele en situationele agressie: herkennen, verklaren en 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. |

Programma

Omgaan met agressie

Training van kennis- en vaardigheden

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 en hanteren
11.00 - 11.15 :	Inleiding: agressie protocol
11.15 - 11.30 :	Pauze
11.30 - 12.30 :	Oefening: reguleren van de eigen gedachten 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 dichtbij 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