

Omgaan met Agressie & Emotie

Tweedaagse Basistraining – Maatwerk

Vrijwel iedereen kan tijdens het werk te maken krijgen met agressief gedrag. Wat kan je preventief doen? Hoe herken je agressie en wat kan je doen om dit gedrag om te buigen? Hoe houd je rekening met je persoonlijke veiligheid? In deze training leer je de basistechnieken die belangrijk zijn bij het omgaan met agressief gedrag op het werk.

“Goede raakvlakken met de praktijk. Training met acteurs levert veel op. Goede variatie in werkvormen. Geeft bewustwording van eigen houding en wat jij kunt doen om te beïnvloeden.” - Jeugd- en gezinscoach

Resultaten

- Je herkent grensoverschrijdend gedrag
- Je herkent agressie op tijd
- Je kunt preventief bijsturen
- Je bent je bewust van je persoonlijke grenzen
- Je kent de belangrijkste oorzaken van agressie
- Je beheerst strategieën om er mee om te gaan
- Je neemt je persoonlijke veiligheid serieus

Voor wie?

Iedereen die tijdens het werk te maken kan krijgen met lastig-, grensoverschrijdend, of agressief gedrag kan profijt hebben van deze training. De training is o.a. geschikt voor medewerkers in hulpverlening, de zorg en de maatschappelijke dienstverlening zoals:

- Medewerkers Welzijn
- Medewerkers Zorg
- Facilitaire dienst
- Dak- en thuislozen zorg
- Verslavingszorg
- Ambulante hulpverlening
- Crisisopvang
- Ouderenzorg
- Wijkteams / Centrum voor Jeugd en Gezin / C.J.G.
- Jeugdbescherming / Veilig Thuis
- Jongerenwerk / jongerenwerkers / straathoekwerk

Deze training wordt incompany aangeboden en kan worden afgestemd op elk leerniveau zoals HBO of MBO leer- en denkniveau niveau.

Aantal Modules

De training bestaat uit 4 modules d.w.z. 4 fysieke bijeenkomsten van elk 3 uur waarbij doorgaans twee modules samen op één dag worden aangeboden. Van de deelnemers wordt verwacht dat zij zich voorbereiden op de training door zich in te lezen en bijvoorbeeld casuïstiek aan te leveren

De volgende onderwerpen komen aan bod:*

Module 1: Introductie agressie (duur 3 uur)

- Wat maken de deelnemers mee aan agressief gedrag?
- Wat zijn de leerwensen van de deelnemers?
- Wat is agressie en wat zijn de oorzaken?
- Hoe reageer je op grensoverschrijdend gedrag?
- Waardoor wordt de deelnemer zelf geraakt of boos?
- Hoe controleer je fysieke spanning in stressvolle situaties

Module 2: Vormen van agressie en strategieën - Praktijk (duur 3 uur)

- Verschillende vormen van agressie
- Verschillende strategieën in het omgaan met agressie
- Hoe kan je omgaan met emotioneel en lastig gedrag?
- Hoe kan je omgaan met grensoverschrijdend gedrag?
- Omgaan met verschillende vormen van agressie
- Omgaan met spanning en emotie (van jezelf en de cliënt)
- Non-verbaal gedrag van de cliënt lezen en begrijpen
- Herkenbare praktijksimulaties met trainingsacteur

Module 3: Veilige werkomgeving (duur 3 uur)

- Bewustzijn van veiligheid op locatie
- Telefonische agressie
- Regie houden en positioneren
- Veiligheidsafspraken en maatregelen van de eigen organisatie
- Voorbereiden van een risicogesprek en risico inschatting.
- Wanneer gaat emotie over in agressie? Hoe voorkom je dit?
- Samenwerken met een collega/ collega's (indien van toepassing)

Module 4: Praktijksimulaties lastig- en agressief gedrag - Praktijk (duur 3 uur)

- Praktijksimulaties met trainingsacteur:
- Oefenen in het omgaan met manipulatief gedrag
- Oefenen in het omgaan met dominant gedrag
- Omgaan met intimidatie
- Omgaan met ander voorkomend gedrag specifiek bij de eigen doelgroep
- Oefenen met eigen casuïstiek van de deelnemers
- Feedback op non-verbale en verbale communicatie

* De volgorde van de verschillende programma onderdelen kan per training verschillend zijn. Voorbeelden en praktijksimulaties worden afgestemd op de specifieke werksoort van deelnemers. Het is mogelijk om op verzoek de training uit te breiden om aan andere specifieke leerdoelen te werken. De duur van de training wordt in dat geval verlengd. Bij een vervolgtraining wordt vooraf besproken welke thema's aan bod komen.

Ervaringen

Gemiddeld beoordeeld met een
9,2

- *“De trainer was duidelijk en helder. De acteurs konden goed in hun rollen kruipen en vasthouden. Hierdoor kon ik goed oefenen wat het met mij doet en hoe ik hier voortaan op kan reageren”. - Medewerker Ambulante Jeugdhulpverlening*
- *“De combinatie van theorie en daarna oefenen met praktijksituaties is heel nuttig. Het heeft mij geholpen om bewust te worden van situaties, mijn eigen houding en de strategieën die ik toepas. De begeleiding door de trainer is prettig en het werken met een acteur is zeer nuttig”. - Jeugd- en Gezinscoach*
- *“De training is enorm waardevol, omdat je niet alleen stilstaat bij agressieve situaties, maar ook bij jezelf. Ik heb er heel veel van geleerd”. - Jongerenwerker Straathoekwerk*

Ervaren trainers en acteurs

Onze trainers hebben minimaal 10 jaar ervaring in het aanbieden van trainingen omgaan met agressie. Zij hebben een sterke affiniteit met de doelgroep en hebben veel ervaring met trainingen voor de (jeugd) hulpverlening en maatschappelijke dienstverlening. Uit de schriftelijke evaluaties blijkt dat de trainers als deskundig en zeer ervaren worden beoordeeld en een veilige open leeromgeving creëren.

De trainingsacteurs die ingezet worden bij de praktijksimulaties hebben ook veel ervaring binnen de sector (jeugd) hulpverlening en de maatschappelijke dienstverlening. Zij kennen de verschillende sectoren en het jargon daarvan goed en kunnen daardoor zeer herkenbare oefensituaties creëren. Zij zijn gewend om vanuit de rol die zij spelen opbouwende feed-back en aanwijzingen aan de deelnemers te geven.

Certificering - Accreditatie

- KSH training & consulting is CRKBO geregistreerd
- Veel van onze trainingen (waaronder deze) zijn SKJ geaccrediteerd (Registerplein op aanvraag)
- Certificaten voor de deelnemers kunnen worden besteld

Lesmateriaal

- Diverse hand-outs
- Reader “Omgaan met agressie op het werk” (extra optie)

Deelnemers

De maximale groepsgrootte voor deze training is 10 deelnemers.

Totale doorlooptijd

De totale doorlooptijd van deze training is ca. 6-12 weken en bestaat uit:

- Intake gesprek met de opdrachtgever
- Eventueel voorgesprek met een of enkele deelnemers
- Inventariseren casussen en praktijkvoorbeelden
- Maatwerkprogramma wordt ontwikkeld
- Uitvoering van de training (4 modules/ op 2 dagen)
- Uitwerking van evaluatierapport
- Evaluatiegesprek met de opdrachtgever

Trainingen door heel Nederland

KSH training & consulting biedt maatwerk trainingen door heel Nederland. Vaak bij onze opdrachtgevers op locatie. Ook kunnen trainingen bij onze locatie in Amsterdam worden aangeboden.

Voordelen van incompany training

KSH training & consulting biedt uitsluitend incompany trainingen aan omdat we ervan overtuigd zijn dat een training afgestemd op de praktijk van uw organisatie en de specifieke werksoort van de deelnemers een meerwaarde heeft. Op die manier kunnen we de inhoud van de training afstemmen op de praktijk van de deelnemers. Praktijkvoorbeelden en de praktijksimulaties met acteur zullen hierdoor goed herkenbaar zijn. Uiteindelijk bereik je hiermee een groter trainingseffect.

Ook online trainingen

Ook is het mogelijk om deze training met hetzelfde trainingsresultaat online aan te bieden voor uw eigen organisatie. U heeft daarmee ook zekerheid over het gegarandeerd doorgaan van de training.

Contact

Heb je nog vragen of wil je weten of deze training een geschikte keus is? Onze adviseurs denken graag met je mee over een passend maatwerk incompany aanbod. We houden daarbij graag rekening met de specifieke leerwensen van uw organisatie.

Wij zijn ook gewend om grote projecten aan te bieden waarbij bijvoorbeeld alle medewerkers met klantcontact periodiek samen met hun directe collega's een training of een vervolgtraining aangeboden krijgen.

KSH training & consulting
Ijsbaanpad 43
1076 CV Amsterdam



020-4710658



info@kshtraining.nl



www.kshtraining.nl

Wij zijn iedere werkdag bereikbaar van 9.00-17.00 uur