

Training Omgaan met agressie

Wij leren u omgaan met agressie op de werkvloer

Agressie op de werkvloer komt regelmatig voor. We spreken van agressie wanneer iemand andermans grenzen overschrijdt, schade toebrengt of met woede zijn doel probeert te bereiken. In de training Omgaan met Agressie leren de deelnemers op effectieve wijze om te gaan met agressie op de werkvloer. Ook leren zij grip te krijgen op deze lastige situaties, waarin de emoties soms hoog oplopen.

Inhoud van de training

Bij het omgaan met agressie is de manier van communiceren heel belangrijk. Immers, gedrag lokt een reactie uit. Door de manier van communiceren te herkennen (en te kiezen) kunnen we beter omgaan met agressie. De deelnemers aan de training:

- leren agressief gedrag in een zo vroeg mogelijk stadium te herkennen; door te observeren en te luisteren;
- krijgen inzicht in de eigen manier van reageren op agressie;
- leren de verschillende soorten agressie te onderscheiden;
- leren klantgericht en agressie-verminderend op te treden;
- leren inschatten wanneer een agressie-incident niet meer is te beïnvloeden;
- leren een incident bespreekbaar te maken en, indien nodig, nazorg te vragen;
- ontwikkelen mentale weerbaarheid.

Twee dagdelen

De training neemt twee dagdelen in beslag.

Dagdeel 1:

- Introductie training en kennismaking
- Non-verbale en verbale agressie herkennen
- Grenzen aan beïnvloedbaarheid (agressiepiramide)
- Kennis over agressietechnieken
- Observatieoefening agressie

Dagdeel 2:

- Oefenen met agressie-reducerende technieken (rollenspel)
- Techniek en inzicht in veilig werken
- Agressiebeleid, protocol
- Registratie, nazorg
- Evaluatie

Cliëntsituaties en gedragsvormen

De deelnemers oefenen met elkaar, met de trainer en met een acteur. Ze spelen cliëntsituaties na met de acteur en ze krijgen feedback. Daarna oefenen de deelnemers met diverse gedragsvormen. Ze leren technieken aan om gedrag in te schatten en te de-escaleren.

Tijdsduur : 1 dag of 2 dagdelen

Locatie : in een trainingscentrum of in-company

Aantal deelnemers : maximaal 12

Meer informatie?

Wilt u meer informatie over de training Omgaan met agressie? Neem dan contact met ons op via telefoon: 0348 - 41 69 60 of e-mail: info@proveiligheid.nl.