



MED125

www.merlijngroep.nl

Merlijn

Omgaan met agressie

Begrijpen & Begrenzen



Omgaan met agressief gedrag

Training van kennis- en vaardigheden

Introductie

Herkent u de volgende situatie? Een cliënt wil iets wat u niet (meteen) kunt bieden. 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 steeds meer met dergelijke situaties te maken en wilt u effectief op dit gedrag kunnen reageren? Dan geeft de training 'Omgaan met agressief gedrag' daarvoor praktische en direct toepasbare tools.

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 ziekmeldt 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 en agressief gedrag maakt medewerkers mentaal en fysiek sterker en draagt bij aan het veiligheidsgevoel in de organisatie. Daarnaast kunnen medewerkers die vaardig zijn in het omgaan met agressie en agressief gedrag helpen agressie-incidenten te voorkomen en negatieve effecten ervan te beperken. Het is een utopie te denken dat we agressie en agressief gedrag helemaal kunnen uitbannen. Maar via een aantal effectieve methodes is het wel mogelijk om dit gedrag te voorkomen of zonder al te veel schade te stoppen.

Tijdens deze training krijgt u rijkgeschakeerde theorie over agressie en agressief gedrag. Zo leert u meer over de achtergronden en het ontstaan van agressie. Ook leert u de verschillende typen 'tegenwerkend' gedrag herkennen. Daarnaast wordt een eenvoudige maar doeltreffende omgangsmethode praktisch besproken. In een veilige setting oefent u vervolgens hiermee 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.

Om te leren omgaan met agressie, is niet alleen de juiste kennis en de goede vaardigheden nodig – maar vooral zelfkennis. De aangeboden en geoefende methode vraagt u zelf een spiegel voor te houden om zo meer inzicht in de eigen reacties en gedragingen bij een agressie-incident te verkrijgen.

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 bestaat uit twee dagen:

Op dag 1 ligt het hoofddoel op het eigen maken van de theorie, het bespreken en (beperkt) oefenen van de aangeboden methodiek en het werken aan zelfonderzoek en zelfevaluatie.

Op dag 2 wordt dit zeer uitgebreid getraind en toegepast onder begeleiding van een ervaren trainingsacteur. Deze dag gaat diep, mede omdat het persoonlijk verhaal van ieder en uw eigen beleving van agressie en agressief gedrag niet meer 'op afstand besproken wordt', maar daadwerkelijk beleefd.

De volgende onderwerpen komen daarbij aan de orde, geordend in de drieslag Theorie, Praktijk en Zelfonderzoek.

1. Theorie
 - a. Psychologie van agressie / agressieregulatie
 - b. Frustratie, instrumentele en willekeurige agressie (ZOP-model)
 - c. Grensoverschrijdend gedrag en verschil met agressie
 - d. Passende interventietechnieken
2. Vaardigheden en Praktijk
 - a. Grenzen ervaren en aangeven/stellen
 - b. RED-methode (procesmodel klachten- en agressie management, inclusief incidentopvolging en nazorg)
 - c. Schakelen in emotie-hitte (stoplichtmodel)
 - d. Werken met protocollen
 - e. Preventief werken
3. Zelfonderzoek
 - a. Ontwikkeling zelfbesef (grenzen)
 - b. Besef van eigen agressie benadering
 - c. Zelfevaluatie 'on the job' (onderdeel RED-methode)
 - d. Mentale weerbaarheid ontwikkelen en versterken (MTQ48 methode, 'Mental toughness').

Resultaat van de training

De training richt zich op het inschatten van situaties waarbij agressie ontstaat tussen uzelf en de cliënt. Na de training heeft met de volgende thema's ervaring opgedaan:

- Luisteren, samenvatten en doorvragen
- Regisseren van gesprekken (eerste volgen, dan leiden)
- Structuur aanbrengen in gesprekken
- Bewust zijn van eigen kwaliteiten, valkuilen, uitdagingen en allergieën (kernkwadranten) en eigen voorkeur conflictaneringstijl
- Omgaan met emoties en weerstanden (zodanig aansluiten dat de klager zich gehoord voelt, zonder dat dit -valse- verwachtingen op inhoud geeft)
- Vergroten aanvaardbaarheid negatief besluit
- Technieken die nodig zijn om mogelijke conflicten te herkennen, te voorkomen, te de-escaleren en (waar mogelijk) op te lossen
- Herkennen van en kunnen doorvragen naar onderliggende belangen
- Bemiddelingsgesprekken voeren
- Oorzaken en achtergronden van agressief gedrag

U heeft de volgende vaardigheden geoefend:

- Omgaan 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
- Zich assertief opstellen en grenzen stellen bij persoonlijke beledigingen en verbale dreigementen (het stoppen van C-gedrag)
- De-escalerend optreden bij dreigend of explosief gedrag (D-gedrag)
- Gevoelens en gedachten van uw cliënt herkennen en benoemen, die bij heftige situaties opkomen in de communicatie tussen medewerkers en mensen met agressief gedrag
- De emotionele en psychische gevolgen erkennen van het meemaken van schokkende gebeurtenissen
- Het agressieprotocol van uw organisatie kennen en toepassen

Opbouw van de training

Dag 1 – Agressie: theorie en kaders, interventietechnieken en zelfevaluatie

- 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 en methodisch reageren op agressie (RED-methode, interventietechnieken). Daarbij gaat het vooral om 1.de basishouding van u als professional, 2.het inschatten van het gedrag van de cliënt, 3.de RED-reactie die u dient te geven en 4.de zelfevaluatie die hieraan gekoppeld dient worden.
- Inventariseren van knelpunten rondom agressie met cliënten.
- Omgaan met conflict, met behulp van het conflictmodel van Thomas & Kilmann en de escalatieladder van Glasl
- Zelfonderzoek over zelfbesef en grenzen, eigen agressiebenadering
- Praktijk van zelfevaluatie, persoonlijk en in teamverband.

Dag 2 – Bovenstaande in persoonlijke begeleiding in de praktijk toegepast. Deze dag staat volledig in het teken van ervarend leren, en vereist veel van ieder. De allerbeste voorbereiding: goed uitgerust de dag kunnen starten.

We gaan deze dag praktisch aan de slag met:

- 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.

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

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