

## Omgaan met agressie

### Sta sterker in je schoenen bij agressie op het werk

Boze klanten. Demonstranten. Agressieve omstanders die hulpverleners belemmeren hun werk te doen. Mensen die menen recht te hebben op bepaalde privileges en dit op agressieve wijze laten merken. Of je nou in de zorg werkt, bij de politie, als deurwaarder, in de rechtbank, bij een overheidsinstelling zoals RIVM, UWV en SVB, of ergens anders; in elk beroep kun je met agressie te maken krijgen. Dit is vaak beangstigend omdat je gevoel van veiligheid wordt aangetast. Het is zeer begrijpelijk als je geraakt wordt door (verbale en fysieke) agressie bij conflicten; bij veel mensen roept dit emoties op. Met jouw reactie kun je bepalen of een dreigende situatie escaleert of niet. Hierin kun jij zelf het verschil maken door emoties in goede banen te leiden, goed te timen en te verwerken in plaats van op te kroppen en te onderdrukken. In de tweedaagse cursus Omgaan met Agressie van Learnit leer je een professionele grondhouding aannemen bij verbale of fysieke agressie. Door training, oefening en ervaring word je steeds vaardiger in het de-escaleren van een moeilijke situatie.

### De-escaleer dreigende situaties door professioneel handelen

Professioneel handelen is altijd bewust handelen, berustend op jouw eigen keuzes. Misschien wel mét emoties, maar niet beheerst door emoties. Tijdens onze tweedaagse training Omgaan met Agressie leren we jou hoe je sterker in je schoenen staat in dreigende situaties. Wat heb je daarvoor nodig? 1. Inzicht in je eigen gedrag: zelfkennis en een zekere mate van zelfcontrole. 2. Een goede inschatting van de situatie, afhankelijk van drie factoren: • het beroep dat je uitoefent • de concrete situatie waarin je je bevindt • je persoonlijkheid. 3. Vaardigheid in verschillende de-escalerende gesprekstechnieken. De focus van onze agressietraining ligt op deze drie aspecten: situaties uit jouw dagelijkse praktijk, inzicht en zelfkennis.

### Onderwerpen cursus Omgaan met Agressie

Tijdens de training Omgaan met Agressie komen onder meer de volgende onderwerpen aan bod: *Over agressie en conflicten*

- Verschillende typen conflicten
- Verschillende soorten agressie
- De lichamelijke en geestelijke effecten van agressie
- De effecten van drugs en alcohol



2 dagen

€ 1250,- excl BTW

#### Startgarantie

wo 5 en wo 19 aug.

Inschrijven

ma 15 en ma 29 jun.

Inschrijven

ma 22 jun. en ma 6 jul.

Inschrijven

[Meer actuele data](#)

#### Omgaan met agressief gedrag

- Een probleemanalyse maken
- Verschillende visies op hetzelfde conflict: feiten of interpretaties?
- Gespreksvaardigheden: luisteren, samenvatten, doorvragen (en doorpakken)
- Assertief zijn en timing
- Frustratie voorkomen
- Problemen oplossen
- Grenzen stellen
- Omgaan met kritiek en kalm blijven
- Confrontaties aangaan

#### De organisatorische kant van agressie

- Bewustzijn vergroten en een open cultuur creëren
- Collegiale steun geven en ontvangen (buddy-support, lees meer bij Borging)
- Nut en noodzaak van het melden van incidenten (protocol opstellen, lees meer bij Borging)

### Borging: buddy-support en protocol opstellen

Aan het eind van de cursus Omgaan met Agressie stellen we een plan van aanpak voor het geven en ontvangen van collegiale steun (buddy-support). Hierdoor wordt de drempel om elkaar om hulp te vragen op de werkvloer lager.

Naderhand evalueren we de training mondeling en schriftelijk. Enige tijd na de training nemen we weer contact op met je om te kijken hoe het gaat in de praktijk. Heb je behoefte aan extra ondersteuning? Dan plannen we een moment om uit jouw dagelijkse praktijk cases te behandelen en jouw kennis en ervaring te verdiepen. Ook kunnen we je verder helpen met het opstellen van een protocol.

## Lesmethodiek

In de training Omgaan met Agressie wisselen we af tussen ervaren, experimenteren met gedrag en technieken, reflecteren en theorie verkennen. Door deze dynamiek ervaar je direct wat het effect is van nieuw gedrag. Tijdens de agressietraining nodigen we jou voortdurend uit te reflecteren en verbanden te leggen met jouw dagelijkse praktijk. Daardoor krijg je steeds meer inzicht. En je herkent steeds beter welke technieken succesvol zijn voor jou. Dit vergroot de kans op daadwerkelijke gedragsverandering. Zo stimuleren we jou het eigenaarschap te nemen over je eigen groeiproces.

## Maatwerk

De omschrijving hierboven geeft je een goede indicatie van hoe de agressietraining er globaal uitziet. De exacte inhoud van de cursus Omgaan met Agressie hangt af van de voorkennis, praktijkervaring en leerdoelen van de deelnemers. Je begint met een individueel intakegesprek waarin je jouw persoonlijke leerdoelen formuleert. Op basis daarvan wordt het definitieve programma van de training bepaald.

## Doelgroep training Omgaan met Agressie

De cursus Omgaan met Agressie is bedoeld voor iedereen die dreigende situaties – verbaal én fysiek - wil leren de-escaleren door een professionele grondhouding aan te nemen als er sprake is van agressie. Bijvoorbeeld zorgmedewerkers, hulpverleners, gemeenteambtenaren en andere overheidsmedewerkers. Maar ook onder meer deurwaarders, medewerkers in een winkel, op een helpdesk of bij een klantenservice hebben baat bij deze agressietraining.

## Resultaten cursus Omgaan met Agressie

Na afloop van de training Omgaan met Agressie:

- kun je verschillende typen conflicten onderscheiden.
- kun je verschillende soorten agressie onderscheiden.
- weet je waarom verschillende visies op hetzelfde



- conflict tot agressie kunnen leiden.
- kun je de oorzaken van agressie benoemen.
- weet je hoe verslavingsproblematiek kan leiden tot agressie.
- kun je een probleemanalyse maken en de juiste aanpak bepalen.
- ben je in staat om oplossingsgericht te werken in conflictsituaties.
- ken je meerdere de-escalatietechnieken en gesprekstechnieken en kun je ze bewust toepassen.
- weet je hoe je frustraties voorkomt en grenzen stelt.
- weet je hoe je een open en positieve grondhouding aanneemt in dreigende situaties.
- ken je je eigen valkuilen en weet je hoe je jezelf daartegen wapent, waardoor je minder kwetsbaar bent in moeilijke situaties.
- heb je meer controle, doordat je je eigen emoties weet los te koppelen van de situatie of de ander.
- weet je wanneer andere middelen ingezet moeten worden in agressieve situaties.
- weet je waarom collega's opvangen en spanningsverlichting (buddy support) belangrijk is.

## Vereiste voorkennis

Om deel te nemen aan de cursus Omgaan met Agressie heb je geen specifieke voorkennis nodig.

## Lesvorm

Klassikaal

## Referenties

G. Lodewijks - Enexis Groep Vooral op de praktijk gericht wat voor ons goed is. Beoordeling: 8.4.

[Meer referenties...](#)

