

Omgaan met agressie binnen overheid/handhaving

Ga professioneel om met agressief gedrag tegen handhavers en hulpverleners

Demonstraties die uit de hand lopen. Burgers die verbale of fysieke agressie vertonen tegen politiemensen, BOA's, parkeercontroleurs of baliemedewerkers bij de overheid. Of handhaving en hulpverlening bemoeilijken door zich agressief te gedragen. Overheidsmedewerkers rapporteren steeds vaker incidenten waarbij sprake is van agressie of geweld. Vaak ontstaat deze agressie uit frustratie, bijvoorbeeld bij een plotseling gevecht op straat. Daarnaast hebben de rolverdeling en gelijkwaardigheid tussen handhaver en burger ook invloed. Instrumentele agressie kan namelijk sneller opspelen wanneer er bij burgers een gevoel van onrecht of machtsverhouding bestaat. Bij veel mensen roept agressie emoties op. Bij professioneel handelen worden deze emoties niet opgekropt en onderdrukt, maar in goede banen geleid, goed getimed en verwerkt. In de training Omgaan met Agressie in de Handhaving oefen je met situaties uit de dagelijkse praktijk. Zo word je steeds vaardiger in het beoordelen en de-escaleren van agressieve en gewelddadige situaties.

Inhoud

In de tweedaagse cursus Omgaan met Agressie in de Handhaving leer je professioneel interveniëren bij agressief gedrag. Hierbij handel je functioneel en effectief, waarbij de focus ligt op verbale communicatie. Zo wordt de verhouding tussen de handhaver en de overtreder zo min mogelijk geschaad en het imago van de gemeente niet aangetast. In deze training zorgen we er samen voor dat jij sterker in je schoenen staat. Wat is daarvoor nodig?

- inzicht in je eigen persoonlijkheid, gedrag en rol.
- een goede inschatting van de situatie en het referentiekader van de burger.
- verschillende de-escalerende gesprekstechnieken.

Op beide trainingsdagen werken we met een acteur voor het nabootsen van realistische situaties. Door zelf met deze situaties te experimenteren en de aanpak te bepalen die het beste bij jou en bij de situatie past, gaat de theorie van deze cursus leven.

Onderwerpen

Tijdens de training Omgaan met Agressie in de Handhaving



2 dagen

€ 1250,- excl BTW

Tue 15 en Wed 16 Jun

Inschrijven

[Meer actuele data](#)

komen onder meer de volgende onderwerpen aan bod:
Over agressie en conflicten:

- Basiscommunicatie bij agressie
- Verschillende typen conflicten en verschillende soorten agressie: frustratie-agressie vs instrumentele agressie
- Verslavingsproblematiek, de effecten van drugs en alcohol (optioneel)
- Machtsverhoudingen

Omgaan met agressief gedrag:

- Een probleemanalyse maken
- De-escalatietechnieken / gespreksvaardigheden: luisteren, samenvatten, doorvragen (en doorpakken)
- Effectieve bejegenvaardigheden bij agressiehantering
- Oplossingsgericht werken
- Assertief zijn en timing
- Grenzen stellen
- Omgaan met kritiek en kalm blijven
- Confrontaties aangaan
- Collega's opvangen en spanningsverlichting (buddy-support)

Doelgroep

De cursus Omgaan met Agressie in de Handhaving is bedoeld voor mensen die bij de overheid werken en te maken hebben (of mogelijk krijgen) met agressie en geweld. Bijvoorbeeld politiemensen, BOA's,

interventiemedewerkers, parkeercontroleurs, milieu-inspecteurs, belastinginspecteurs, meewerkend voormannen en teamleiders. Maar ook baliemedewerkers van overheidsinstanties kunnen baat hebben bij deze cursus.

Werkwijze

De exacte inhoud van de training Omgaan met Agressie in de Handhaving hangt af van de voorkennis, praktijkervaring en leerdoelen van de deelnemers. Je begint met een individueel intakegesprek waarin je jouw persoonlijke leerdoelen bepaalt. Op basis daarvan wordt het definitieve programma van de training bepaald. Aan het eind van de training 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 wanneer nodig lager. Naderhand evalueren we de training in een mondelinge en schriftelijke evaluatie. 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 de verdieping op te zoeken.

Resultaten

Na afloop van de training Omgaan met Agressie in de Handhaving:

- begrijp je de regels van basiscommunicatie bij agressie.
- kun je verschillende typen conflicten onderscheiden en weet je het verschil tussen frustratie-agressie en instrumentele agressie.
- 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.
- ken je meerdere de-escalatietechnieken en gespreksvaardigheden en kun je ze toepassen.
- beheers je meerdere effectieve bejegenvaardigheden bij agressiehantering.
- weet je hoe je confrontaties het beste kunt aangaan en oplossingsgericht kan werken bij agressie.
- weet je hoe je assertief optreedt bij agressief gedrag en hoe belangrijk timing hierbij is.
- ben je in staat om grenzen te stellen bij agressief gedrag, kun je omgaan met kritiek en kalm blijven.
- weet je wanneer andere middelen ingezet moeten worden in agressieve situaties.



Vereiste voorkennis

Er is geen specifieke voorkennis vereist. Praktijkervaring met publiekscontact is wel een pre, omdat je veel werkt met situaties uit je eigen werk.

Lesvorm

Klassikaal