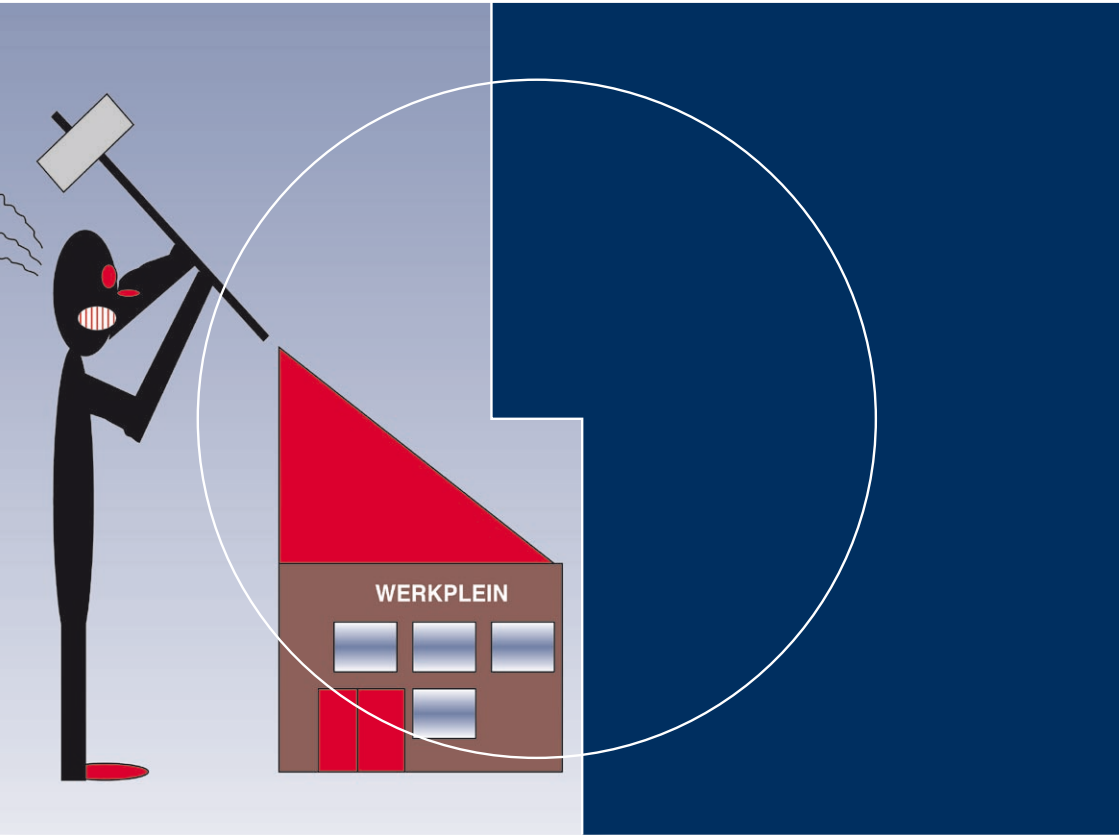


## Training omgaan met agressie



Met meer zelfvertrouwen het hoofd koel houden

Steeds vaker wordt personeel binnen de publieke sector geconfronteerd met agressief gedrag van klanten. Medewerkers voelen zich onveilig door verbale uitingen, fysieke bedreigingen en soms zelfs geweldpleging. Het wegvallen van traditionele gezagsverhoudingen, de verscherping van wet- en regelgeving en een verzakelijking van de relatie tussen medewerkers en klanten zijn hier mede debet aan. Het is voor medewerkers belangrijk om grip te kunnen krijgen en houden op escalerende situaties. Daarom heeft Langhenkel Opleiding, Training & Advies de *Training omgaan met agressie* ontwikkeld.

De training ontleedt de verschillende soorten agressie en reikt de deelnemers handvatten aan om agressief gedrag vroegtijdig te herkennen en daar op de juiste wijze op te reageren. Daarnaast leren de deelnemers hun eigen grenzen vast te stellen en hoe ze deze grenzen aan de klant duidelijk kunnen maken.

### **Onze visie**

Bij agressietrainingen is beleving en praktijkoefening volgens Langhenkel Opleiding, Training & Advies een noodzaak. Dit bereiken wij door de inzet van bekwame trainers en acteurs. De confrontatie met de trainer/acteur creëert de werkelijke ervaring die iemand heeft in een confrontatie. Wij beseffen zeer goed dat dit alleen mogelijk is als we een veilige omgeving scheppen. Hier is veel aandacht voor. De trainingen worden uitsluitend verzorgd door ervaren trainers die bewezen hebben hun eigen grenzen en de grenzen van hun cursisten goed te kunnen inschatten. Ook is er ruimte voor het bespreken van het gevoel van veiligheid. De nadruk ligt op het vergroten van de weerbaarheid en het voorkomen van escalaties.



In de training bestaat er een goede verhouding tussen theorie en praktijk. In het theoretische gedeelte besteden we aandacht aan de verschillende vormen van agressie, de impact hiervan en de manieren om agressie te voorkomen en om te buigen. Uiteraard krijgt ook het agressieprotocol van de organisatie de nodige aandacht.

In het praktijkgedeelte van de training draait het om het intensief oefenen met casussen. Hierbij spelen de deelnemers met een acteur en onder leiding van de trainer diverse rollenspelen waarin agressie- en communicatieaspecten naar voren komen. Zoveel mogelijk deelnemers spelen een rollenspel. Op het moment dat medewerkers niet aan een rollenspel deelnemen, worden zij actief bij de training betrokken door middel van observatieopdrachten. De rollenspelen worden uiteraard nabesproken. Hierbij wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan de invloed van het eigen gedrag en de eigen lichaamshouding en het effect daarvan op de ontvanger.

Tijdens de training krijgen de deelnemers antwoord op de volgende vragen:

- Welke aanwijzingen bestaan er voor opkomend agressief gedrag?
- Waar komt agressief gedrag uit voort en wat wordt ermee beoogd?
- Welke gevoelens en lichamelijke reacties roept agressief gedrag op?
- Door welke persoonlijke reacties kan agressief gedrag worden opgewekt of worden versterkt?
- Hoe haal ik snel en adequaat de angel uit een gesprek?
- Welke organisatorische maatregelen zorgen ervoor dat agressie zo min mogelijk voorkomt?

### **De uitgangspunten van Langhenkel Opleiding, Training & Advies**

- een nadruk op handelingsgericht leren en gedragsgericht werken;
- een nauwe aansluiting van het geleerde op de praktijk;
- personen horen individuele verantwoordelijkheid te nemen.  
Gedrag moet ter discussie kunnen worden gesteld;
- een zakelijke houding met respect.

**De effecten voor de organisatie en de deelnemers zijn:**

- zekerheid;
- meer werkplezier;
- meer veiligheid;
- minder verzuim;
- minder risico op escalatie;
- hogere productiviteit;
- betere arbeidsomstandigheden.

## **Onderscheidend vermogen van Langhenkel Opleiding, Training & Advies**

Langhenkel Opleiding, Training & Advies is al sinds 1990 actief voor onder andere gemeentelijke sociale diensten/afdelingen Werk & Inkomen. Hierdoor kunnen wij het niveau en de zwaarte van de confrontatie precies afstemmen op de realiteit van uw organisatie. Daarnaast heeft De Langhenkel Groep, waarvan Langhenkel Opleiding, Training & Advies deel uitmaakt, ruim 200 personen in dienst die op detacheringsbasis veelal werkzaam zijn bij gemeenten. Hierdoor heeft onze organisatie direct te maken met (de gevolgen van) agressie en geweld op de werkvloer van sociale diensten/afdelingen Werk & Inkomen.

### **Informatie**

Voor meer informatie over deze training of een vrijblijvende offerte kunt u contact opnemen met onze opleidingsmanager, Glencora Soentpiet ([gsoentpiet@langhenkel.nl](mailto:gsoentpiet@langhenkel.nl)).

## **LANGHENKEL**

### **VESTIGING ZWOLLE**

Noordzeelaan 62  
8017 JW Zwolle  
Postbus 40127  
8004 DC Zwolle  
T (038) 467 72 00  
F (038) 467 72 22

### **VESTIGING ROSMALEN**

Stationsplein 3e  
5241 GN Rosmalen  
T (073) 523 11 11  
F (073) 522 06 45  
[opleidingen@langhenkel.nl](mailto:opleidingen@langhenkel.nl)  
[www.langhenkel.nl](http://www.langhenkel.nl)

