Omgaan met emotie en agressie – maatwerktraining

Inleiding
Het is niet iedere professional gegeven om bij lastig en grensoverschrijdend gedrag kordaat en doeltreffend op te treden. RadarVertige heeft hiervoor een effectieve training ontwikkeld. Hierin worden theorie, uitleg en instructies zoveel mogelijk via praktijksituaties behandeld. Het accent ligt op doen en ervaren. Casuïstiek, praktijkoefeningen en rollenspellen bieden de deelnemers handvatten om na de training bewust en professioneel te handelen bij lastig gedrag. Het doel in de training gaat echter verder dan oefenen met interventies. Emotioneel en agressief gedrag hebben vaak een zodanige impact op mensen dat ze van schrik of boosheid niet weten wat ze moeten doen. Dit komt doordat bij medewerkers het limbische systeem, oftewel hun stressmechanisme, wordt geactiveerd. Medewerkers worden of snel boos, of worden bang, raken geïntimideerd en weten van schrik niets meer uit te brengen. In de training ervaren de deelnemers wat het stressmechanisme met hen doet en hoe ze hier controle over kunnen krijgen. Een professionele acteur weet een waarheidsgetrouwe situatie te creëren zodat deelnemers binnen een veilige setting kunnen oefenen. De acteur zet in zijn rol de deelnemers herhaaldelijk onder druk. Door middel van ademhalings- en spierspanningsoefeningen leren de deelnemers hun eigen fysieke en emotionele reacties te controleren. Vervolgens oefent iedere deelnemer, individueel en in groepsverband, om emotioneel en agressief gedrag zelfverzekerd tegemoet te treden en bewust, professioneel te interveniëren.

Mogelijke vorm
De training duurt nu 1,5 dagdeel (eerst 1 dagdeel) en wordt gegeven door een trainer en een trainingsacteur. Daarnaast geven de deelnemers voorafgaand aan de training hun leerdoelen door via platform Radaronline.

Groepsgrootte
Per training is de maximale groepsgrootte 12 deelnemers.

Mogelijke leerdoelen
- Je doorziet de verschillende vormen van emotioneel en agressief gedrag.
- Je herkent en benoemt emoties en (potentiële) agressie in een vroeg stadium.
- Je reageert effectief op het gedrag van de ander.
- Je bent je bewust van je eigen gedrag en handelen.
- Je herkent en verlaagt spanning bij jezelf.
- Je beargumenteert een standpunt of beslissing krachtig.
- Je stelt een norm en geeft je grenzen aan.
- Je bewaakt je eigen grens.
- Je kent het agressieprotocol van (jouw afdeling van) de gemeente Amsterdam.
- Je weet hoe en waar je agressie moet melden.

Mogelijk programma
Voorafgaand aan de training doorlopen de deelnemers een online module via RadarOnline. In de online module behandelen we de agressienorm van de gemeente, theorie over hoe om te gaan met emotioneel en agressief gedrag en de eigen spanning. Daarnaast geven de deelnemers input voor de training. Ze delen hun ervaringen en de leerwensen worden geïnventariseerd.

Na de online module volgt een training van 1,5 dagdeel. We starten om 09.00 uur en eindigen om 15.00 uur. In het eerste deel van de training herhalen we kort de theorie uit de online module. De

training staat vooral in het teken van het toepassen van de kennis. De deelnemers oefenen met vaardigheden die zij in de praktijk kunnen toepassen.

We starten de training met theorie over:
• De organisatienorm ten aanzien van emotioneel en agressief gedrag; • (H)(er)kennen van de vormen van emotioneel en agressief gedrag; • Gesprekstechnieken. Daarna gaan we oefenen met: • Omgaan met emoties van de klager en tijdig begrenzen bij agressief gedrag (behouden van de relatie); • Zelfcontrole en bewust handelen: beïnvloeden van de eigen spanning; • Inspelen op de positie van de klager.

De training sluiten we af met een nabespreking over: • Afspraken m.b.t. omgaan met emotioneel en agressief gedrag, Steunpunt Agressie en Geweld. • Borging en evaluatie training.

Kosten
De Amsterdamse School heeft zelf een aparte pot voor OMEA, ook als het maatwerk/ in company is. Dus geen kosten voor jullie dan.