

## Omgaan met agressie

### Inleiding

We hebben allemaal wel eens te maken met agressief gedrag van burgers. Je voelt je niet veilig door agressieve verbale en/of fysieke uitingen, bijvoorbeeld tijdens een huisbezoek of in de spreekkamer. Hoe kun je conflicten voorkomen en hoe moet je reageren op agressie? Waar liggen jouw grenzen en hoe maak je die bespreekbaar met de burger?

### Doelgroep

De training is bedoeld voor alle medewerkers die direct contact hebben; in een spreekkamer, tijdens een huisbezoek, aan de balie of telefoon.

### Leervorm

De training bestaat uit een groepsles, die klassikaal op locatie en/of online wordt aangeboden. Een online groepsles wordt verzorgd in een virtueel klaslokaal. Hier ontmoet je de docent en je mededeelnemers, waar aandacht is voor interactie en kennisdeling.

In groepsverband leren is samen leren, ervaringen delen, kennis opdoen en vaardigheden ontwikkelen onder begeleiding van een docent met praktijkervaring.

### Programma

Tijdens de training omgaan met agressie komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Wat betekent een agressieprotocol;
- De verschillende soorten agressie;
- Herkennen en vroegtijdig inschatten;
- Iedere vorm van agressie een eigen aanpak;
- Het benoemen van agressie;
- Handvatten om agressief gedrag te voorkomen of te de-escaleren;
- Verbale en non-verbale houding;
- Gesprekstechnieken;
- Oefenen met acteur.

### Resultaat

Na afloop van deze agressietraining ben je in staat om verschillende soorten agressie te herkennen. Je krijgt handvatten om agressief gedrag te voorkomen en je eigen grenzen te stellen.

### Accreditatie

De training 'Omgaan met agressie' is SKJ geaccrediteerd voor in totaal 6,75 punten.



Heb je een NFG registratie? Dan kun je de punten voor deze training als bij- of nascholings registreren.

### Studiekosten

De kosten voor de training (zie website) zijn vrij van btw en inclusief lesmateriaal, koffie/thee/frisdrank en lunchbuffet.

### Informatie en advies

Wil je meer weten? Wil jij je inschrijven? Of wil je eerst advies? Voor meer informatie kan je contact met ons opnemen. Onze opleidingsadviseur geeft een advies op maat, passend bij jouw situatie. Je bereikt ons via telefoonnummer (030) 767 00 16 of door een mail te sturen naar [academie@bendergroep.nl](mailto:academie@bendergroep.nl).