



de  
**COMPLETE  
AGRESSIE  
AANPAK**

Maak nú werk van **veiligheid** en **veerkracht!**

Tips voor agressietrainingen

# De juiste training selecteren voor de Complete agressie-aanpak

Training en voorlichting zijn cruciaal voor vaardigheidsontwikkeling om veilig en veerkrachtig te werken. De inhoud van de training moet nauw aansluiten bij de actuele leerdoelen van zowel individuele medewerkers als het team en de organisatie als geheel. Training moet zich vooral richten op het oefenen van vaardigheden die horen bij de rol, in leersituaties die vergelijkbaar zijn met de praktijksituatie.

De stappen met de vier pijlers van de Complete agressie-aanpak leiden tot helderheid over wat er van elkaar verwacht wordt aan eigen houding en gedrag, over risicosituaties in het werk en tips en suggesties voor het veilig de-escaleren en de afhandeling. Hieronder zie je een aantal stappen die leiden tot een goede voorbereiding en selectie van een agressietraining.

## **Stap 1: Werkafspraken en normen binnen de organisatie**

De basis voor een effectieve training is een eenduidige norm over de onderlinge omgang tussen cliënt en medewerker: welk gedrag accepteren we als organisatie en welk gedrag niet? Zo schep je duidelijkheid voor medewerkers én voor cliënten, en kunnen professionals de regie houden in gesprekken en begeleiding. En kun je de juiste acties ondernemen wanneer escalatie optreedt of als de grens wordt overschreden.

## **Stap 2: Communicatie en voorlichting**

De uitgangspunten, afspraken, tips en suggesties die als uitkomst van de Complete agressie-aanpak in het beleid en agressieprotocol zijn verwerkt, moeten aan iedereen gecommuniceerd worden en besproken in een teamoverleg en/of doorgelezen worden voorafgaand aan de training. Dat is immers waar mee geoefend wordt.

## **Stap 3: Leer- en ontwikkelingsbehoeften**

Maak op basis van de werkafspraken, tips en suggesties uit het agressieprotocol een vertaalslag naar leerdoelen op team- en persoonlijk niveau. Welke vaardigheden moeten ontwikkeld en geoefend worden? Denk hierbij aan:

- Contact maken, slecht nieuws brengen, verbindend communiceren
- Benoemen en bespreken van ongemak

- Risicobewustzijn en risicotaxatie
- Spanningsbewustzijn en spanningscontrole
- Ombuigen van emotioneel gedrag
- De-escaleren van vormen van agressief gedrag
- Hanteren van manipulatief gedrag
- Hanteren van minder beïnvloedbaar gedrag (onder invloed van middelen, verward, etc.)
- Collegiale ondersteuning tijdens en na incidenten

Hierdoor wordt gericht geoefend met die vaardigheden die deelnemers in hun werkpraktijk nodig hebben.

### **Let op de verschillende behoeftes**

Bij deze stap is het belangrijk een onderscheid te maken tussen de verschillende functiegroepen en de mate waarin agressie voorkomt per functiegroep. Niet elke functiegroep heeft te maken met dezelfde mate van agressie. Laat dus specifieke behoeftes en leerdoelen leidend zijn bij de keuze voor een training.

Maak een bewuste keuze voor de samenstelling van de groepen. Over het algemeen werkt het beter om te kiezen voor een groepsamenstelling met vergelijkbare functies. Dat maakt het leerrendement groter.

Reflecteer voorafgaand aan de training over teamdoelen en persoonlijke leerdoelen. Toets de individuele leerdoelen aan de teamdoelstellingen.

Zo kan een trainingsprogramma worden opgesteld dat aansluit bij de behoeften van de medewerkers én de organisatie. Zorg er vervolgens voor dat het thema Veilig en veerkrachtig werken als vast agendapunt aan de orde komt in het werkoverleg.

## **Stap 4: De trainingen en follow-up**

Start met training of workshops voor leidinggevenden en hoger management die aansluiten bij hun rol in de Complete agressie-aanpak. Zij hebben een voorbeeldfunctie. Zorg voor bewustwording en het trainen van vaardigheden bij deze groep leidinggevenden plaatsvindt voordat medewerkers worden getraind. Zo zien medewerkers dat men de aanpak van agressie en geweld serieus neemt: het wordt organisatiebreed opgepakt.

Zorg dat actiepunten, leerpunten en aandachtspunten uit de training een vervolg krijgen. Bespreek periodiek hoe het gaat met de geleerde vaardigheden in de praktijk

Om te borgen dat het thema continu onder de aandacht blijft, is het aan te raden om Veilig en veerkrachtig werken als onderwerp terug te laten komen in de gesprekken tussen medewerker en leidinggevenden in het kader van de HRM gesprekscyclus.

## Colofon

Publicatiedatum: december 2023

Deze uitgave maakt onderdeel uit van de Complete agressie-aanpak en is ontwikkeld door Sociaal Werk werkt! in samenwerking met Bureau Dinsdag en professionals uit sociaal werk.

[www.sociaalwerk-werkt.nl](http://www.sociaalwerk-werkt.nl)