

# Professioneel omgaan met lastig en agressief gedrag

## Stress door grensoverschrijdend gedrag

In organisaties waar men te maken heeft met klantcontact is men gewend om te gaan met mensen die zich anders gedragen dan 'normaal'. Dat betekent niet dat het gedrag van de ander je soms niet raakt. Lastig en agressief gedrag kan veel stress oproepen.

Zowel voor jezelf als voor je professionele handelen is het van belang dat je ook in dit soort stressvolle situaties goed blijft optreden. Het vraagt van je dat je tijdig onderkent dat een situatie stressvol is, dat je je emoties onder controle houdt en dat je zo handelt dat het gedrag van de ander zo mogelijk normaliseert en de situatie niet escaleert.

## Doelstelling van deze training

Aan het eind van de training kunnen de cursisten:

- Aangeven wat maakt dat een situatie voor hen stressvol is;
- Diverse vormen van lastig en agressief gedrag herkennen;
- Hun eigen gedragsneiging in stressvolle situaties herkennen en hanteren met behulp van zelfcontroletechnieken;
- Een adequate inschatting maken van de situatie voor ze daadwerkelijk handelen;
- De ander effectief aanspreken / bejegenen, opdat de kans op (escalatie van de) agressie minimaal is.

## Inhoud en werkwijze

In deze twee-daagse training gaan we aan de hand van een eenvoudig model over het omgaan met agressie in op manieren om met agressie om te gaan. Theorie, oefeningen en het oefenen van praktijksituaties wisselen elkaar af. Aan de orde komen:

- Bepalen van individuele leerdoelen
- Onderscheiden van verschillende vormen van agressief gedrag
- Ontdekken van ieders natuurlijke gedragsneiging bij agressie
- Theorie en praktijk (oefenen met acteur) van belang van zelfcontrole en adequaat reageren
- Oefenen van situaties waar deelnemers in de praktijk tegen aan lopen en onderzoeken van de effecten van verschillende reacties op agressief gedrag.

Voorafgaand aan de training wordt middels een intakeformulier bepaald wat de leerbehoefte van de deelnemers is. De precieze inhoud van de training (met name op de ochtend van de 2<sup>e</sup> dag) wordt hierop afgestemd. Mogelijke onderwerpen hiervoor zijn bijvoorbeeld:

- Het agressieprotocol op de eigen werkvloer
- Collegiale opvang en nazorg na een incident
- Het beheersen van de eigen emoties door gedachtesturing (rationele effectiviteit)
- Omgaan met straatcultuur

Desgewenst kan ook een terugkomdagdeel worden gegeven, waarin wordt teruggeblikt of de theorie inderdaad bruikbaar was in de praktijk en welke aanvullende theorie en/of oefening nog wenselijk is.

## Zorgvuldigheid

Hoewel er in de training enige ruimte is om terug te kijken op de eigen ervaringen met lastig en agressief gedrag, is de training niet geschikt om al traumatische ervaringen van deelnemers te verwerken.

In de training worden oefeningen gebruikt die vaak als spannend worden ervaren, m.n. door mensen die zich minder evenwichtig voelen (bijv. bij recente eigen ervaring met agressie, persoonlijk verlies of bij zwangerschap). Op het intakeformulier wordt hiernaar gevraagd, zodat er in de training rekening mee kan worden gehouden.

## Praktische informatie

Doelgroep : Medewerkers die in hun werk te maken hebben met agressief gedrag en daar last van hebben en/of er niet altijd adequaat mee kunnen omgaan.

Groeps grootte: maximaal 12 deelnemers

Investering : € 2.990,-  
(incl. ontwikkeling, voorbereidingsopdracht en 2 dagdelen acteur;  
excl. terugkomdagdeel, reiskosten en 21% BTW)

## Nadere informatie

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met Maarten Stoffers:

T - 06-50944291

E - [info@MaartenStoffers.nl](mailto:info@MaartenStoffers.nl)

I - [www.MaartenStoffers.nl](http://www.MaartenStoffers.nl)