

Training agressie opvang team

Resultaat

Steeds meer organisaties richten een agressie opvang team of calamiteitenteam op. Een groep opgeleide professionals, werkzaam in dezelfde organisatie, die tijdens werkuren beschikbaar zijn om in te grijpen bij alarmering door collega's.

Van de medewerkers van het agressie opvang team wordt verwacht dat ze adequaat op een incident reageren. Zowel individueel als in teamverband.

Reframe biedt u op dit vlak een leerzame training, verzorgd door trainers met gedegen praktijkervaring.

Na het volgen van deze training is het agressie opvang team in staat om:

- verantwoord, eenduidig en veilig (samen) te werken tijdens escalaties, conform het agressieprotocol
- bij escalaties, zowel individueel als in teamverband, de-escalerend en effectief op te treden en passende maatregelen te nemen
- opvang en eerste nazorg te verlenen aan medewerkers die met escalaties geconfronteerd worden
- structurele en effectieve briefing en debriefing toe te passen.

Inhoud

Door de training leert uw agressie opvang team veilig en verantwoord om te gaan met escalaties. U leert om met emotie (gecontroleerd professioneel) te reageren in plaats van vanuit emotie (ongecontroleerd persoonlijk). U krijgt praktische handvatten aangereikt om volgens een 5-stappenmodel doelmatig en planmatig te werken tijdens en na escalaties. Er wordt geoefend aan de hand van het eigen veiligheidsprotocol.

Onderwerpen die in de training aan bod komen:

- praktijkgerichte theorie rondom omgaan met lastige situaties en agressie
- bewustwording van spanningsvolle situaties
- verbale en non-verbale communicatie
- situatiecontrole door middel van communicatieve vaardigheden
- training van vaardigheden in de-escalerend gedrag
- omschakeling van emotioneel handelen naar professioneel handelen
- training van vaardigheden om escalaties te kunnen hanteren
- te nemen maatregelen bij agressieve situaties
- optreden in groepsverband
- training van vaardigheden hoe te handelen bij (on)verwachte agressie in relatie tot het veiligheidsprotocol
- bewaking van de eigen veiligheid en elkaars veiligheid
- situationeel en doelmatig aanpakken
- doel-aanpak analyse (5-stappenmethodiek)
- briefing en debriefing
- ontvangen en geven van feedback
- verlenen van opvang en nazorg.

Voor wie

De training is bedoeld voor leden van een agressie opvang team en vindt plaats in teamverband.

Werkwijze

De training voor het agressie opvang team kenmerkt zich door een praktijkgerichte, doelgerichte en afwisselende opzet en bestaat uit

- individuele opdrachten en groepsopdrachten
- uitleg van (praktijkgerichte) theorie
- discussies
- praktijksimulaties met een acteur en video-opnamen, en
- oefeningen afgestemd op de praktijk.

Om de simulaties en oefeningen realistisch uit te kunnen voeren wordt de training bij voorkeur op de eigen locatie verzorgd.

Tijdens het maatwerk traject wordt aandacht besteed aan specifieke wensen. Naast training zorgen wij ook voor een gedegen [veiligheidsadvies](#).

Een trainingsgroep agressie opvang bestaat uit maximaal 12 deelnemers. Zo krijgt iedere deelnemer voldoende persoonlijke aandacht en kunnen de deelnemers volop oefenen in de simulaties.

Tarief

Ook uw agressie opvang team versterken? Neem [contact](#) op met Reframe voor een vrijblijvende!

