



Stichting Maatschappelijk Werk Fryslân

Training:

'Sterker worden in het omgaan met
lastig en agressief gedrag'

De vraag:

- Je wilt graag zien dat medewerkers zich (nog meer) bewust worden van welke invloed zij hebben op een situatie die kan leiden tot een escalatie of ongewenst gedrag.
- Voor de medewerkers die ook op huisbezoek gaan wil je dat zij zich veilig voelen en weten hoe ze dit kunnen bewerkstellen.
- Je wilt graag zien dat de medewerkers vaardigheden tot hun beschikking hebben, die hen in staat stellen om agressief en ander lastig gedrag weten te voorkomen.
- Wanneer de medewerkers te maken hebben met agressief gedrag, wil je dat zij dit kunnen ombuigen naar acceptabel gedrag of kunnen begrenzen, voor hun eigen veiligheid weten te zorgen en tegelijkertijd de werkrelatie kunnen voortzetten.
- Je wilt dat de medewerkers elkaar gaan ondersteunen in deze vaardigheden door middel van feedback geven en elkaar uitnodigen tot zelfreflectie, zodat er blijvende aandacht en ontwikkeling is ten aanzien van 'omgaan met agressie'.
- Het is vooral van belang dat zij deze vaardigheden tot hun beschikking hebben zodat zij met meer zelfvertrouwen en plezier het werk kunnen uitvoeren. Daarbij helpen deze vaardigheden hen om zich professioneel en deskundig te profileren.

Beoogde doelen:

Tijdens de training wordt er gewerkt aan de volgende doelen:

- Medewerkers zijn vaardiger in het voorkomen van agressief en ander lastig gedrag
- Medewerkers zijn zich meer bewust van hun eigen invloed op een situatie
- Medewerkers houden meer vat op hun emoties
- Medewerkers kunnen agressief gedrag ombuigen naar acceptabel gedrag
- Medewerkers weten bij escalatie voor hun eigen veiligheid te zorgen en toch ook aan een goede werkrelatie te werken
- Medewerkers ondersteunen elkaar in deze vaardigheden door middel van feedback. En nodigen elkaar uit tot zelfreflectie, zodat er blijvende aandacht en ontwikkeling is ten aanzien van 'omgaan met agressie'

Beoogd resultaat:

Doordat medewerkers van SMWF vaardiger zijn in het voorkomen van lastig en agressief gedrag en meer bewust zijn van hun eigen invloed hierop, kunnen zij het gedrag van een cliënt eerder en eenvoudiger ombuigen naar acceptabel gedrag. Hierdoor wordt ongewenst gedrag zoveel mogelijk voorkomen.

Tijdsinvestering:

- Medewerkers ontvangen het lesmateriaal in 3 delen via de mail (1 uur tijdsinvestering)
- Een voorbereidende opdracht voor iedere medewerker
- Twee dagdelen zeer praktisch trainen | 80% DOEN (7 uur tijdsinvestering)
- In samenwerking met een acteur om de vaardigheden echt in te trainen
- 4 maanden follow-up in de vorm van mail-coaching voor blijvend effect (4 x 30 minuten tijdsinvestering)

Programma:

Herkennen van agressie: Wat verstaat men onder agressie?

- Wat zijn de eerste signalen?
- Herkennen en benoemen van probleemsituaties en eigen reacties.
- Herkennen van verschillende agressievormen.

Inzicht krijgen in je eigen reactie en jouw invloed op de situatie

- Je eigen natuurlijk reactie op lastig en agressief gedrag en de consequenties daarvan.
- Bejegening: bewust zijn van hoe je de ander benaderd en behandelt en welke invloed heeft dit op de ander en de situatie?

Voorkomen van agressief gedrag

- Hoe kun je een escalatie voorkomen? Welk gedrag werkt de-escalerend en welk gedrag als olie op het vuur? De belangrijkste do's en dont's komen uitgebreid aan de orde in dit trainingsonderdeel.
- Bewust zijn wat bij andere agressie kan oproepen, zodat men hier tijdig op kan inspelen.
- De juiste toon scoort - tactvol in woordkeus en taalgebruik.
- Bewust non-verbaal communiceren (70% van het effect).

Eigen emoties onder controle houden

- Het kunnen aannemen van een professionele houding in agressieve of emotionele situaties, waarbij je de regie over de situatie behoudt en de eigen emoties onder controle worden gehouden.
- Het kunnen omgaan met angstgevoelens en weerstand ten opzichte van de ander.

Ombuigen van een dreigende escalerende situatie

- Het kunnen toepassen van communicatievaardigheden die agressief gedrag ombuigen naar gewenst gedrag.
- Kunnen zorgen dat hevige emoties beheersbaar en dus beïnvloedbaar worden.
- Weten welke vaardigheden nodig zijn bij welke vorm van agressie.
- **Vertrouwen wekken en creëren.**

Grenzen aangeven

- Het is van belang om grenzen aan te geven en tegelijkertijd klantvriendelijk te blijven. Dit is een lastige taak, vergelijkbaar met balanceren op een slap koord. Toch is het haalbaar. Door je grenzen te bewaken, zowel persoonlijke als organisatorische, zal de cliënt zijn/haar gedrag aanpassen en daardoor ben je ook in staat om klantgericht te communiceren.

Collegiale opvang en nazorg

- Collega's weten hoe men onder elkaar een stuk opvang en nazorg kan verlenen zodat emoties ter plekke verwerkt worden. Dit is om te voorkomen dat emoties oplopen en in de weg gaan staan bij het uitvoeren van de verdere werkzaamheden.

Huisbezoek: Risicoanalyse in kaart

- Waar let je op?
- Waar positioneer jij jezelf in de ruimte?
- Welke signalen vang je op en hoe ga je daar mee om?
- Eigen veiligheid altijd voorop!

Lucia Looijestijn
AgressieWerk.nl
Dashorstweg 7
8035 PK Zwolle
Tel 06 42170546
info@agressiewerk.nl



Algemene leveringsvoorwaarden Agressiewerk.nl

Artikel 1 Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht geeft tot levering van diensten en goederen.
- b Opdrachtnemer: Agressiewerk.nl

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze zijn van toepassing op alle door opdrachtnemer gedane offertes en op alle door haar gesloten overeenkomsten met de opdrachtgever.
- 2.2 Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van het in de overeenkomst vermelde, dan wel afwijking van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien tussen partijen schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 3 Betalingen

- 3.1 Indien niet anders overeengekomen is, blijft de prijs gedurende de looptijd van de overeenkomst ongewijzigd.
- 3.2 Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dient opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen, een en ander zonder korting, verrekening of schuldcompensatie, tenzij dit een wettelijke bevoegdheid is. In de week van levering van diensten zal de factuur verzonden worden.
- 3.3 Opdrachtgever zal enkel door het verstrijken van de betalingstermijn in gebreke zijn, zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling dan wel rechtelijke tussenkomst nodig is. Aan opdrachtnemer is een vertragingsrente verschuldigd van 1% van het desbetreffende factuurbedrag voor elke maand of een gedeelte daarvan dat de opdrachtgever met de betaling in verzuim is, een en ander onverminderd de mogelijkheid van opdrachtnemer, als het een termijnbetaling betreft, het nog openstaande bedrag direct op te eisen.
- 3.4 Opdrachtgever zal de kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijke, die gemaakt moeten worden ter zake van de invordering verschuldigd zijn. Deze kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag, te vermeerderen met de wettelijke rente.
- 3.5 Onverminderd de betalingsverplichting van opdrachtgever houdt opdrachtnemer zich het recht voor de levering van diensten en goederen op te schorten, respectievelijk te staken en niet te hervatten als opdrachtgever niet aan de betalingsverplichtingen heeft voldaan, zonder dat opdrachtnemer tot enige schadevergoeding gehouden is.
- 3.6 Agressiewerk.nl behoudt zich het recht voor om voor trainingsafspraken afgezegd binnen 48 uur 50 % in rekening te brengen en binnen 24 uur het hele bedrag van de trainingssessie.

Artikel 4. Overmacht en ontbinding van de overeenkomst

Ontbinding van de overeenkomst door de opdrachtgever kan uitsluitend geschieden met een aangetekend schrijven.

Geschiedt ontbinding door de opdrachtgever korter dan een maand vóór aanvang van de levering van diensten en goederen door opdrachtnemer is opdrachtgever 25% van de overeengekomen vergoeding verschuldigd.

Artikel 5. Geheimhouding

- 5.1 Partijen zijn zowel tijdens als na afloop van de overeenkomst wederkerig tot geheimhouding verplicht van al hetgeen waarvan zijn uit hoofde van de overeenkomst kennis (hebben kunnen) nemen en/of waarvan het vertrouwelijke karakter evident is.

Artikel 6. Auteursrecht & Rechten van intellectuele eigendom

1. De auteursrechten op gegevens en resultaten, bekend geworden respectievelijk bereikt binnen het kader van de afgesloten overeenkomst, komen toe aan opdrachtnemer.

2. Intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten) die ontstaan door het uitvoeren van de opdracht worden na voltooiing van de opdracht, voor zover zij aan Agressiewerk.nl toebehoren en voor overdracht vatbaar zijn, aan opdrachtgever overgedragen, mits opdrachtgever al hetgeen zij uit welken hoofde ook aan Agressiewerk.nl

verschuldigd is –waaronder begrepen de afkoop van eventuele ontwikkelingskosten en IE-rechten alsmede rente en kosten- heeft voldaan.

3. In geval Agressiewerk.nl bij de uitvoering van de aan hen verstrekte opdracht gebruik maken van de door opdrachtgever verstrekte modellen, gegevens, tekeningen, afbeeldingen, ontwerpen enz., is opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de inachtneming van eventuele IE-rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Agressiewerk.nl van iedere vordering in dit verband.

4. Agressiewerk.nl zijn gerechtigd het in het kader van de uitvoering van de opdracht vervaardigde te gebruiken in portfolio in de meest ruime zin van het woord.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse en onmiddellijke gevolg is van een aan opdrachtnemer verwijtbare tekortkoming in de uitvoering van de levering van diensten en goederen. Deze contractuele aansprakelijkheid geldt tot ten hoogste het bedrag van de vergoeding van de levering van diensten en goederen.

Artikel 8: Klachten

1. Iedere vraag of klacht over welk onderwerp dan ook wordt door Agressiewerk.nl in beginsel binnen 48 uur beantwoord. Contactpersoon in deze is Lucia Looijestijn

2. Gebreken moeten onmiddellijk nadat zij redelijkerwijs te ontdekken zijn, doch in elk geval binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de eindafrekening, schriftelijk en gemotiveerd bij Agressiewerk.nl worden gemeld, bij gebreke waarvan de geleverde prestatie wordt geacht te zijn aanvaard en opdrachtgever op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen.

3. Indien Agressiewerk.nl de klacht(en) gegrond achten, zijn zij te allen tijde gerechtigd alsnog de overeengekomen prestatie uit te voeren, het gebrek te herstellen dan wel opdrachtgever te crediteren voor een evenredig deel van de factuur.

4. Het indienen van een klacht geeft opdrachtgever geen recht betaling te weigeren of op te schorten.

5. Klachten worden geregistreerd en indien van toepassing wordt er een verbeteractie op verricht. Deze worden gedurende 2 (twee) jaar bewaard.

6. In het geval van een klacht is er een beroepsmogelijkheid door een onafhankelijke derde partij zijnde, de Stichting Nederlandse Orde voor Beroeps Trainers (NOBTRA) vertegenwoordigd door Margret Hintze. Het oordeel van deze beroepsinstantie is bindend.

7. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 9: Overmacht

1. Tekortkomingen van Agressiewerk.nl in de nakoming van de overeenkomst kunnen niet aan hen worden toegerekend indien zij niet te wijten zijn aan hen schuld, noch krachtens de wet, overeenkomst of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komen.

2. Tekortkomingen van Agressiewerk.nl in de nakoming van de overeenkomst ten gevolge van a) bedrijfsstoornis of bedrijfsonderbreking (onverschillig op welke wijze ontstaan) b) ziekte of overlijden c) stroomstoring, worden onder meer aangemerkt als niet aan Agressiewerk.nl toe te rekenen (overmacht) en geven de opdrachtgever geen recht tot ontbinding van de overeenkomst of tot enige schadevergoeding.

3. Indien Agressiewerk.nl door overmacht worden verhinderd de overeenkomst na te komen, zijn Agressiewerk.nl gerechtigd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden c.q. de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Opdrachtgever heeft dan geen recht op enige schadevergoeding.

Artikel 10: Toepasselijk recht en geschillen

Op elke overeenkomst tussen Agressiewerk.nl en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.



Voor alle geschillen uit deze overeenkomst of uit nadere overeenkomsten ter uitvoering hiervan is uitsluitend de kantonrechter of de arrondissementsrechtbank te Zutphen bevoegd. Agressiewerk.nl blijven echter bevoegd de opdrachtgever in rechte te betrekken voor de volgens de wet of het toepasselijke internationale recht toegevoegde rechter. Tenzij anders is overeengekomen.