**Programma basistraining ‘omgaan met verbale agressie’**

**9 uur**

Introductie ‘agressie ABC’ > waar gaat het vandaag over? Wat maken jullie mee?

Programma- uitleg

Voorstellen met vragenkaarten (die gaan over agressie) of beeldkaarten

Inventarisatie ‘Hoe kunnen wij veiliger werken?’

* Agressie opwekkende procedures
* Hoe veilig is de fysieke omgeving waarin je werkt
* Welke werkafspraken zijn (on) veilig?

**Pauze ca. 10.30 uur**

**Verder om 10.45 uur**

Acteur is inmiddels binnen/ korte voorstelronde

Ladder van escalatie uitleggen

Daarna luisteroefening en dan inventariseren van de luistervaardigheden

Ter voorbereiding op oefenen met acteur cases laten opschrijven voor A, B gedrag

Oefenen met A, B gedrag

**Lunchpauze 12.30 uur tot 13.15 uur**

Energizer

Door met het oefenen A en B gedrag

**Pauze 14.15 uur tot 14.30 uur**

Uitleg C gedrag : wat is dat eigenlijk? Wat maken jullie mee?

Rollenspelen met acteur waarin deelnemers leren grenzen te stellen aan grensoverschrijdend gedrag (= C gedrag)

In subgroepen eigen cases uitwerken waarin A, B, C gedrag voorkomt en voor de groep uitspelen (eventueel met behulp van acteur)

**Tot ca. 16.15 uur**

Evaluatie training

Uitreiken bewijzen van deelname

**Einde training ca. 16.30 uur**