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

9 uur – 9.15 Introductie ‘agressie ABC’ > waar gaat het vandaag over? Wat maken jullie mee?

9.15 – 9.45 Programma- uitleg

Voorstellen met vragenkaarten (die gaan over agressie) of beeldkaarten

9.45 – 10.30 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**

10.45 uur – 11.00 Ladder van escalatie uitleggen

11.00 – 12.00 uur Luisteroefening en dan inventariseren van de luistervaardigheden

Oefenen met A, B gedrag

12.00 – 12.30 uur

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

**Lunchpauze 12.30 uur tot 13.15 uur**

13.15 – 13.30 Acteur is inmiddels binnen/ korte voorstelronde

Energizer

13.30 – 14.15 Door met het oefenen A en B gedrag

**Pauze 14.15 uur tot 14.30 uur**

14.30 – 15.00 Uitleg C gedrag : wat is dat eigenlijk? Wat maken jullie mee?

15.00 – 15. 30 Rollenspelen met acteur waarin deelnemers leren grenzen te stellen aan grensoverschrijdend gedrag (= C gedrag)

15.30 – 16.15 In subgroepen eigen cases uitwerken waarin A, B, C gedrag voorkomt en voor de groep uitspelen (eventueel met behulp van acteur)

**16.15 uur - 16.30** Evaluatie training

Uitreiken bewijzen van deelname

**Einde training ca. 16.30 uur**