

COMPETENTIES VERSTERKEN

Deze werkwinkel helpt je een vormingsplan opzetten en uitvoeren.

Stel medewerkers in staat om risicovolle situaties aan te kunnen. En om juist te handelen bij agressie-incidenten. Voorlichting, vorming, training en opleiding zijn essentieel. Dat geeft medewerkers meer veiligheid en zelfzekerheid. Tegelijk voelen ze zich gesteund door de organisatie.

Hoe en wanneer zet je vorming in?

1. Maak een overzicht van de verschillende sleutelfiguren in je agressiebeleid en van de verschillende risicogroepen in je organisatie.

Stel per groep de vormingsnoden vast.

Ga na of er een verschil is tussen hoe medewerkers in realiteit met agressie en de gevolgen ervan omgaan en wat de gewenste omgang is. Die gewenste omgang blijkt onder andere uit je visie op agressiebeheersing, je gedragscode en je procedures.

Is er een verschil? Ga dan na of vorming wel het beste antwoord is om dat verschil weg te werken. Soms is het al genoeg medewerkers beter in te lichten, afspraken en procedures op te frissen of bij te sturen, taken duidelijker te verdelen of de materiële omgeving aan te passen.

Is vorming het beste antwoord? Omschrijf dan duidelijk wat de behoeften zijn op het vlak van inzichten, vaardigheden en attitudes in het licht van de gewenste omgang met agressie.

Nieuwe medewerkers

Hoe en wanneer krijgen zij informatie over je visie, beleid en maatregelen voor agressiebeheersing? Wanneer krijgen zij voorlichting en training?

2. Bepaal prioriteiten

Waarschijnlijk kun je niet op alle vormingsbehoeften tegelijk antwoorden. Bepaal welke behoeften je eerst beantwoordt. Stel volgende vragen:

- Welke vormingsbehoefte draagt het meest bij aan het realiseren van de gewenste omgang met agressie?
- Hoe dringend is elke vormingsbehoefte?
- Hoe gemakkelijk is het om een antwoord op die behoefte te realiseren?
- Zijn de beoogde medewerkers gemotiveerd om bij te leren, te veranderen?
- Hoeveel tijd, geld en mankracht zou dat vragen?
- Volgden de beoogde medewerkers al veel vorming of krijgen anderen een kans?

3. Leg doelen vast

Pas als het duidelijk is wat je met de vorming wilt bereiken, bepaal je de inhoud en de vorm. Stel vast wat het resultaat van elke training moet zijn, welke soort training bij de deelnemers past en hoe lang die moet duren.

Oefen in realistische situaties

Om interventietechnieken aan te leren, is het nuttig ze te oefenen in verschillende realistische situaties. Denk bijvoorbeeld aan het veilig verplaatsen van een fysiek agressieve cliënt uit de kleedhokjes van het zwembad.

Bij verschillende trainingen kan je een professionele acteur inzetten om verbale interventiestrategieën te oefenen.

4. Leg in grote lijnen de inhoud vast

Zorg dat de inhoud van elke vorming afgestemd is op de aard en risico's van de functie van de deelnemers. Veel voorkomende cursusthema's zijn:

Onderwerp	A	B	C
Soorten, ontstaan en verloop van agressie-incidenten	x	x	-
Eigen instinctieve reactie kennen: vechten, vluchten of bevriezen	x	x	-
Signalen herkennen van opkomende agressie	x	x	-
Geweldloos communiceren	x	x	-
Ademhaling leren beïnvloeden en mentale strategieën om eigen spanning en emoties (bv. angst en kwaadheid) te beheersen	x	x	x
Agressie en eigen grenzen in het omgaan met agressie bespreekbaar maken	-	x	-
Risico's inschatten	x	x	x
Risico van secundaire traumatisering	-	-	x
Slecht nieuws goed brengen	-	x	x
Veilig op huisbezoek	-	-	x
Elkaar aanspreken op gedrag, feedback geven en feedback krijgen	x	x	-
Conflicthantering (stijlen en strategieën)	x	x	-
Omgaan met regel- en normovertredend gedrag	x	x	-
Omgaan met frustratieagressie: verbale en non-verbale de-escalatietechnieken	x	x	-
Omgaan met instrumentele en onbeheerste agressie en grensoverschrijdend gedrag: grenzen stellen	x	x	-
Fysieke zelfverdediging	x	x	-
Fysieke interventietechnieken: iemand fysiek onder controle houden, iemand veilig naar een andere ruimte brengen, fixatietechnieken	-	-	x
Alarm slaan/hulp invoeren	x	x	-
Assistentie/hulp verlenen	-	x	x
Collegiale ondersteuning en eerste opvang	x	x	-
Nazorg verlenen	-	x	x
Traumaverschijnselen herkennen	-	x	x
Agressie bespreekbaar maken in teams	-	x	-
Interne training geven: train de trainer	-	-	x
Herstelgesprekken voeren	-	-	x

A = Medewerkers met cliëntencontact B = Leidinggevenden C = Functiespecifiek

Vrij naar: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Programma Veilige Publieke Taak. (2008). Sjabloon arbocatalogus Agressie en geweld. Den Haag.

Neem je eigen procedures tijdens de training onder de loep

Zo testen deelnemers ze uit en frissen ze op. Bijvoorbeeld procedures om een interventieteam op te roepen, om fysiek in te grijpen, incidenten te registreren, slachtoffers eerste opvang te bieden.

5. Vraag programma's en offertes van verschillende opleiders. Vergelijk en kies.

Criteria om opleiders en vormingsprogramma's te vergelijken

- **Imago en naambekendheid**
 - Hoeveel vormingsuren en deelnemers heeft de opleider al achter de kiezen?
 - Heeft hij referenties?
- **Deskundigheid**
 - Achtergrond, ervaring, scholing?
 - Hoe vertrouwd is de opleider met je sector en doelpubliek?
- **Vormingsmethodiek**
 - Welke werkvormen, didactische middelen en materiaal gebruikt de opleider?
 - Welke voorkennis, vaardigheden of attitude vraagt dat van de deelnemers?
- **Vormingsinhoud**
 - Kan maatwerk voor de specifieke situatie van de deelnemers?
 - Zit het programma logisch in elkaar? Hoe is de verhouding theorie/praktijk?
- **Timing**
 - Hoe snel is de vorming beschikbaar?
 - Hoe lang duurt de vorming? Is dat in te plannen in de werking?
- **Contract**
 - Welke clausules en garanties vermeldt het contract? Kan opvolging en extra ondersteuning achteraf nog?
 - Wat zijn de annuleringsvoorwaarden?
- **Prijs**
 - Wat zit er in de offerteprijs? Zijn intake, vorming, cursusmateriaal, verplaatsing, opvolging, rapportering inbegrepen?
 - Is de prijs concurrentieel en onderhandelbaar?
 - Wat is de indirecte prijs? Houd rekening met de onderbreking van de arbeidsprestaties en de nodige vervanging op de werkvloer.

Opleiders rond agressiebeheersing vind je:

- In de Icoba-brochure 'Vormingsorganisaties stellen zichzelf voor'. Te downloaden op www.icoba.be.
- In vormingsdatabanken zoals www.prettiggeleerd.be.
- Bij je federatie, koepel, ondersteuningsstructuur of beroepsvereniging of bij VTO-verantwoordelijken van andere organisaties.

6. Stel nu het vormingsplan op voor een bepaalde periode

Beschrijf voor elke vormingsactiviteit de vormingsdoelen, de doelgroepen en de middelen. Leg ook vast hoe je gaat evalueren. En hoe je ervoor gaat zorgen dat de deelnemers wat ze leerden echt toepassen in de praktijk.

7. Informeer de medewerkers die de vormingsactiviteit volgen op tijd

8. Zorg dat vorming blijft 'plakken'

Zorg dat leidinggevendenden met hun medewerkers bespreken hoe ze wat ze leerden gaan toepassen in de praktijk. Team-, functionerings- en coachingsgesprekken zorgen voor de nodige aanmoediging en ondersteuning.

Zorg ook dat de deelnemers op de werkvloer experimenteeruimte krijgen om te oefenen. Leidinggevendenden die de vorming mee volgden, kunnen dan op basis van concrete actiepunten feedback en coaching geven.

9. Bepaal hoe vaak een opfriscursus nodig is en wanneer je die herhaalt

Een interne trainer?

Sommige organisaties kiezen er voor om een medewerker een 'train de trainer'-opleiding te laten volgen en hem aan te stellen als interne trainer.

Vaak geeft zo'n interne trainer:

- de basisinformatie en basisvorming over omgaan met agressie aan nieuwkomers in de organisatie.
- regelmatige opfrissing van de basiscursus en van fysieke interventietechnieken aan medewerkers die er al langer werken.

Voordeel van zo'n interne trainer is de flexibele inzet, de continuïteit en het 'op maat'-karakter van de training.

