



Training

Omgaan met Agressie

Omgaan met Agressie

Stevig blijven staan en de-escaleren als het spannend wordt: professioneel omgaan met emotie en agressie

“Hij begon te schelden aan de balie. Ik bleef rustig en toonde begrip, maar het hield niet op. En de volgende cliënt stond alweer te wachten. Hoe ga je daar goed mee om?”

Binnen het sociaal domein of in de zorg is gedrag soms onvoorspelbaar. Spanningen lopen op door onbegrip, frustratie of psychische problemen. Emotioneel gedrag, agressie, verbaal of fysiek, raakt meer dan het moment zelf. Deze training helpt je professioneel te blijven als het spannend wordt. Zodat je stevig staat, effectief de-escaleert én weer door kunt.

Wat leer je in deze training?

Agressie op de werkvloer komt vaker voor dan je denkt en het overvalt je meestal op het moment dat je het niet verwacht. In deze training leer je hoe je spanningen eerder herkent, hoe je professioneel en veilig de-escaleert, en hoe je stevig blijft staan als het écht spannend wordt. Met realistische praktijkgerichte oefeningen die direct toepasbaar zijn. Thema's die aan bod komen:

- Verschillende vormen van agressie en hoe die ontstaan
- Vroege signalen van spanning herkennen bij jezelf en de ander
- Wat je beter wel (en niet) zegt in spannende situaties
- Bewust reageren volgens het ABCD-model en/of het Crisis Ontwikkeling Model (COM)
- Omgaan met dreiging of fysiek gedrag op een veilige manier
- Hoe je nazorg biedt aan jezelf én je collega's
- Oefenen in realistische situaties, met trainingsacteur

Voor wie is deze training bedoeld?

Voor medewerkers, (woon/ambulant) begeleiders, consultants, ambtenaren en leidinggevenden bij sociaal ontwikkelbedrijven, zorg- en welzijns-organisaties en gemeenten die te maken hebben met inwoners, cliënten of medewerkers die emotioneel, boos of grensoverschrijdend gedrag vertonen, zich onveilig of onzeker voelen in dergelijke situaties, willen leren hoe ze spanning eerder herkennen en beter kunnen reageren of zich willen voorbereiden op lastig gedrag op de werkvloer.

Resultaat na afloop

Na deze training:

- Herken je signalen van agressie in een vroeg stadium
- Weet je hoe je effectief de-escaleert; meeveren als het kan en grenzen stellen indien nodig.
- Kan je spanning bij jezelf reguleren en bewust handelen
- Voel je je veiliger en zekerder in lastige situaties
- Bied je nazorg binnen je team als er iets gebeurt
- Heb je praktische handvatten om direct toe te passen

Praktische informatie

- Vorm: blended (e-learning + praktijktraining met acteur)
- Duur: twee dagdelen van 3,5 uur + terugkombijeenkomst
- Maatwerk: altijd afgestemd op jullie praktijk
- Accreditatie: SKJ-geaccrediteerd (15,75 punten)
- Extra: advies bij beleid rond preventie en opvang mogelijk

Ook te maken met agressie op de werkvloer?

Tijd voor inzicht, oefening en regie. Neem contact op via info@croan.nl of bel 040-3685068.

Het vraagt nét iets anders.

Onze trainers weten hoe gedrag voelt. Vaak zijn ze zelf ervaringsdeskundige of werken ze met een trainingsacteur. Geen rollenspel, maar échte situaties die raken én blijven hangen.

Daarbij volgen we de **code van Croan**:

- Analyseren: samen kijken naar wat er in gedrag gebeurt. Wat speelt er echt?
- Leren: oefenen in herkenbare situaties, met directe feedback.
- Verankeren: zorgen dat het blijft, met begeleiding na afloop.
- Zo ontstaat geen losse training, maar blijvende ontwikkeling.

Want reageren op gedrag? Dat vraagt nét iets anders.



Wil jij advies of deze training past bij jouw organisatie? Of heb je een vraag over een van onze andere diensten? Neem dan vrijblijvend contact op met Rutger van der Windt.

info@croan.nl
040-3685068