



## Handelen bij acute geweldssituaties

# Handelen bij acute geweldssituaties

Volgens de vakbond AbvaKabo is 12% van de medewerkers van sociale diensten het slachtoffer van fysiek geweld. Deze alarmerende, maar realistische cijfers zijn ook tot de politiek doorgedrongen. Het Actieprogramma "Aanpak Agressie en Geweld Tegen Werknemers met Publieke Taken" werd opgesteld door het ministerie van BZK (eind 2006), waarin scholing in weerbaarheid van medewerkers als belangrijk speerpunt wordt genoemd.

Met de training '**Handelen bij acute geweldssituaties**' bereidt Kudding & Partners dienstverleners voor op conflictsituaties in hallen, ontvangstruimten of op kantoren door hantering van speciaal ontwikkelde technieken, veilig voor cliënt/bezoeker en hulpverleners en toepasbaar voor zowel vrouwelijke als mannelijke collega's.

Na de training zijn de deelnemers met behulp van drie collega's (m/v) in staat om een cliënt of bezoeker te kalmeren en desnoods te overmeesteren. Omdat goed teamwork bij deze training van doorslaggevend belang is voor een succesvolle hantering wordt er ook veel aandacht besteed aan de aspecten samenwerking en vertrouwen.

## Doelen

Het doel van de training is dat de deelnemers acute geweldssituaties kunnen hanteren met behulp van collega's. Tussendoelen zijn het vergroten van het zelfvertrouwen en beheersing van benodigde technieken, kennis en vaardigheden.

## Aantal deelnemers

Om kwaliteit en maximaal rendement van deze training te kunnen garanderen is twaalf personen het maximum aantal deelnemers per groep.

## Duur

Twee dagen. Vanwege de korte duur is het wel verstandig aan de cursus na zes maanden een follow-up te verbinden.

## Locatie

In-company.

## Maatwerk

Bel voor een persoonlijke, informatieve afspraak tel: +31.(0)20-4199680

## Inhoud

Het leerprogramma omvat de volgende onderdelen:

- Verbaal grenzen kunnen stellen d.m.v. de confrontatietechniek
- Kennen van alarmprotocol en procedure
- Het verzoeken of vorderen van een klant om de ruimte te verlaten
- Holdingtechnieken bij veel en weinig verzet, zoals: benaderen, overmeesteren, vasthouden en fixeren tot de komst van de politie
- Samenwerking met politie
- Zelfverdedigingsvormen, zoals: bevrijdingstechnieken, afweren wanneer de klant schopt en/of slaat, losmaken wanneer de aanvaller een verwurging inzet of aan de haren trekt
- Handelen bij bedreiging en gebruik van wapens/gevaarlijke voorwerpen

## Werkvormen

De leerinhoud worden getraind met behulp van trainingsacteurs die levensechte conflictsituaties nabootsen, oplopend in moeilijkheidsgraad. Deze praktijksimulaties worden professioneel ondersteund door zelf geproduceerde instructie-dvd's en geëvalueerd door middel van video-feedback.

## Doelgroep

Medewerkers van (semi-overheids)instellingen, banken en alle overige dienstverlenende bedrijven die te maken kunnen krijgen met agressief gedrag van een klant of bezoeker. Voor een succesvolle agressiehantering is het noodzakelijk dat de training door het complete personeelsteam (van een afdeling) wordt gevolgd.

Veembroederhof 98  
1019 HC Amsterdam  
Telefoon 020 419 96 80  
Fax 020 419 81 50  
E-mail [info@kudding.nl](mailto:info@kudding.nl)  
Internet [www.kudding.nl](http://www.kudding.nl)