



Professioneel omgaan met agressie door gemeentepersoneel

Van vuilophaler tot baliemedewerkster, van buschauffeur tot sociaal consulent geven gemeentemedewerkers aan, zich regelmatig niet veilig te voelen op het werk. De toename van agressie en de vele incidenten uit de dagelijkse praktijk bevestigen dit gevoel van onveiligheid dat leeft onder gemeentepersoneel. En wanneer iemand ongewild geconfronteerd wordt met intimidatie, agressie of geweld kan dat leiden tot lichamelijke of psychische schade. Toch hoeft toenemende agressie niet als een vaststaand feit te worden geaccepteerd. Door tijdig en adequaat ingrijpen, kan ernstige en permanente schade worden voorkomen. Gemeenten kunnen ervoor kiezen hun werkomgeving anders in te richten en hun personeel te scholen in vaardigheden en technieken om de baas te blijven over de situatie bij een conflict. Kudding & Partners biedt gemeenten een compleet advies- en trainingsprogramma om agressiehantering professioneel en praktijkgericht invulling te geven.

Professionaliteit bevorderen en gebruik maken van collectiviteit

Hoe reageer je wanneer een burger aan het gemeenteloket in woede uitbarst? Een ongetrainde medewerker kan heel erg schrikken of juist agressief voor de tegenaanval kiezen. In ieder geval is de kans groot dat plotseling opkomende emoties een goede aanpak van het conflict in de weg staan. Maar gelukkig kan het ook anders. Veiligheid en zekerheid nemen toe door het verwerven van inzicht in het thema agressie. Door medewerkers vervolgens te trainen kunnen communicatieve en fysieke middelen worden geboden om emoties te beheersen en professioneel te reageren op agressie. Een belangrijk voordeel van een gezamenlijke aanpak is dat medewerkers zich gesteund weten door het gevoel dat men er niet alleen voor staat. De grotere betrokkenheid tussen medewerkers onderling en de toegenomen professionaliteit werken preventief bevorderend en geven de hantering van acute agressie meer daadkracht. In het algemeen kan worden gezegd dat het volgen van een teamgerichte scholing het werkklimaat positief beïnvloedt en de beleving van veiligheid onder personeel sterk vergroot. Ook de afname van het aantal ziekte-dagen gerelateerd aan deze thematiek is hiermee sterk verbonden.



Arbo-wet en voordelen van training

De Arbo-wet verplicht de werkgever tot het geven van voorlichting en onderricht in verband met veiligheid, gezondheid en welzijn van de werknemer. Gezien de toename van agressie richting medewerkers in dienst van de gemeente en de verstrekkende gevolgen die dit kan hebben, is een goed beleid noodzakelijk. Een beleid dat veiligheid biedt aan personeelsleden door een op maat toegesneden trainingsprogramma en een goed uitgewerkte opvang voor betrokkenen na agressie-incidenten.

Behalve dat u met de Cedeo-erkende trainingen van Kudding & Partners voldoet aan deze wettelijke verplichting, levert een maatgerichte opleiding een wezenlijke en concrete verbetering op voor uw organisatie. Na onze trainingen:

- zijn uw medewerkers in staat deskundig op te treden bij een agressie-incident, zowel preventief, hanterend als nazorgend
- beheersen uw medewerkers communicatietechnieken die hun professionaliteit vergroten
- heeft het zelfvertrouwen van uw medewerkers een sterke impuls gekregen door toegenomen kennis, vaardigheden en technieken
- worden subjectieve criteria als 'welzijn', 'werkplezier' en 'onderlinge verbondenheid' door uw medewerkers positiever beoordeeld door het gevoel van toegenomen veiligheid
- valt er een afname van ziekteverzuim te verwachten gerelateerd aan agressiethematiek.

Wij zenden u graag vrijblijvend een uitgeprinte versie van de Arbocatalogus Agressie en Geweld toe, sector gemeenten.

De trainingen van Kudding & Partners

Kudding & Partners geeft sinds 1985 advies en training om conflicten en agressiviteit op de werkvloer te voorkomen en te hanteren. Het team van Kudding bestaat uit enthousiaste en deskundige trainers, voortrekkers op hun vakgebied met ruime praktijkervaring in allerlei maatschappelijke branches. Kenmerkend voor alle trainingen van Kudding & Partners is de grote praktische toepasbaarheid door te werken vanuit realistische situaties, nagespeeld door acteurs. Grofweg kunnen de trainingen voor gemeenten op drie vier hoofdlijnen worden onderscheiden:

1. Trainingen die gericht zijn op het voorkomen van conflicten

Het doel van de preventieve trainingen is het voorkomen van agressief gedrag of het ombuigen van agressief gedrag naar minder agressief gedrag of gewenst gedrag. Het uitgangspunt is dat lastig gedrag verbaal beïnvloedbaar is, wanneer tevens de juiste lichaamstaal gehanteerd wordt. Naast tactische en effectieve communicatie is bewustwording van het eigen non-verbale gedrag essentieel.

2. Trainingen die gericht zijn op het hanteren van conflicten

Het doel van trainingen die gericht zijn op hantering van agressie ligt in het juist handelen bij een acute geweldssituatie. Wanneer een gemeentemedewerker wordt aangevallen of dreigt te worden aangevallen, moet hij of zij zich kunnen verweren. De trainingen leren de medewerker onder andere verbaal grenzen te stellen.

3. Reageren op acute geweldsituaties

Het doel van de training is de deelnemers in staat te stellen om professioneel handelend op te treden wanneer een acute geweldssituatie zich voordoet. Hiertoe leren de deelnemers zichzelf verbaal en fysiek te verdedigen en in samenwerking met collega's verschillende holdingtechnieken toe te passen. Omdat goed teamwork bij deze training van doorslaggevend belang is, wordt er ook veel aandacht besteed aan de aspecten samenwerking en vertrouwen.

4. Opvang na ingrijpende gebeurtenissen

Met behulp van advies en training wordt de eigen organisatie in staat gesteld professionele opvang te bieden na een ingrijpende conflictsituatie. Naast advies over de interne opvangprocedure, ontvangen een aantal sleutelfiguren in de organisatie een training in het voeren van opvanggesprekken.

Vanuit verschillende deeltrainingen stelt Kudding & Partners een maatprogramma samen, dat volledig is afgestemd op de behoeften en specifieke situatie van een gemeente met haar verschillende afdelingen, locaties en diensten. Voor uitgebreide beschrijvingen van al onze trainingen verwijzen we u ook graag naar de online brochures op onze website www.kudding.nl

Wilt u weten wat Kudding & Partners voor uw organisatie en uw medewerkers kan betekenen, dan nodigen wij u graag uit contact met ons op te nemen.

