

Behoeftte aan extra collegiale ondersteuning bij agressie incidenten?

Algemeen:

Een Alarm Opvolg Team (AOT) bestaat uit een selecte groep eigen medewerkers die op afroep (na een alarmmelding) ondersteuning biedt bij agressie incidenten in het gebouw (receptie, balies, spreekkamers). Deze groep medewerkers werkt volgens getrainde procedures en is erop gericht om de veiligheid van de eigen medewerkers en bezoekers te waarborgen.

Een AOT bestaat bij een inzet uit 3-6 personen waarbij ieder lid een of meerdere specifieke taken uitvoert zoals: opvang van de medewerker, aanspreken van de agressor, weggeleiden van bezoekers/overige medewerkers of het houden van het totaal overzicht.

Inhoud:

Dagdeel 1:

- › Werken in een AOT: Uitgangspunten, structuur, rollen/taken
- › Samenwerken: Doelgericht en gestructureerd samenwerken in een AOT
- › Spanning: Veilig samenwerken en helder communiceren onder druk

Dagdeel 2:

- › Inzetprocedure: Aanspreken van de agressor
- › Inzetprocedure: Weghalen medewerker, verzamelen van informatie
- › Inzetprocedure: Weggeleiden overige medewerkers/bezoekers
- › Inzetprocedure: Coördineren, aansturen, overzicht houden

=====tussenpozen van 1-2 weken=====

Dagdeel 3:

- › Inzetprocedure: Doorlopende casuïstiek/ praktijksituaties
- › Preventief: Op de achtergrond bij verhoogd risicogesprekken

===== (optioneel) tussenpozen van 1-2 weken =====

Dagdeel 4:

- › Inzetprocedure: Doorlopende casuïstiek/ praktijksituaties
- › Veiligheid: Noodprocedure i.v.m. eigen veiligheid

Doelstellingen:

Na afloop van de training is de deelnemer in staat om:

- tijdens voorkomende situaties verantwoord en veilig samen te werken, conform het agressieprotocol;
- zijn/haar eigen spanning onder controle te houden en samen overzicht te houden op de situatie;
- zijn/haar eigen houding/gedrag tijdens inzetten te beschouwen en af te stemmen op de situatie;
- verschillende vormen van spanningsvol- / agressief gedrag te herkennen (beeld vormen);
- een snelle taxatie te maken van het agressieve gedrag en de aanpak (oordeel vormen);
- passende interventietechnieken te kiezen en toe te passen gericht op de-escalatie (besluitvorming);
- de verschillende taken behorende bij de inzetprocedure eenduidig met collega's uit te voeren;
- na een inzet te reflecteren op het eigen en elkaars optreden (de-briefing).
- te allen tijde op de eigen en elkaars veiligheid te letten en hier de aanpak op af te stemmen;

Opzet:

Deze training bestaat uit een mix van onderwijsleergesprekken, samenwerkingsopdrachten en veel verschillende casuïstiek met een professionele trainingsacteur. Als je tijdens een oefening niet als lid van het AOT actief bent, vervul je een rol als 'tegenspel'. Zodoende kruip je in de huid van de bedreigde medewerker, sta je naast de acteur als agressor of ben je even 'bezoeker' die weg uit de situaties wordt geleid. Het verplaatsen in de verschillende posities zorgt voor enorm veel inzichten!!

Tijdsduur/studiebelasting:

Deze training bestaat totaal uit 4 dagdelen. Waarbij we tijdens dagdeel 2,3 en 4 actief gebruik wensen te maken van de receptie, balies en spreekkamers. Zodoende is het mogelijk om deze dagdelen bv. in de avonden (als het kantoor is gesloten) te plannen. Voor deze training is geen verdere zelfstudie noodzakelijk.

Doelgroep:

Deze training is voor professionals die in hun eigen organisatie deel uit gaan maken van een Alarm Opvolg Team (AOT), Peacekeepers-team of interventieteam.

Wij hebben (zeer) ruime ervaring met: overheidsinstanties, gemeenten, provincies, waterschappen, zorginstellingen (zoals ziekenhuizen, huisartsenposten, verpleeginstellingen), uitvaartondernemingen, verzekeringsmaatschappijen, woningcorporaties, deurwaarder-/incassokantoren, beveiligingsorganisaties en in de detailhandel.

Groepsgrootte:

De maximale groepsgrootte bedraagt 14 personen. Zodoende kunnen wij iedereen voldoende individuele aandacht geven.

Aanvangsniveau:

Er is geen specifiek opleidingsniveau voor deze training vereist. Wij gaan er bij deze training vanuit dat deelnemers recentelijk (max. 2 jaar geleden) een basis- of herhalings training: omgaan met agressie hebben gevolgd.

Studiemateriaal:

Deelnemers ontvangen tijdens de training een syllabus met achtergrondinformatie over de onderwerpen die tijdens de training aan bod komen.

Certificaat:

Aan het einde van de training ontvangen de deelnemers een bewijs van deelname in de vorm van een certificaat.

Maatwerk:

Voordat we de training starten hebben we graag een gesprek over de opzet van het AOT. Heeft jullie organisatie al een werkend team die bij agressie-incidenten wordt ingezet? Of starten we bij het begin en helpen we jullie eerst bij het realiseren van de voorwaarden voor dit team en het selecteren van de juiste teamleden?

Tijdens ons bezoek kijken we ook gelijk naar de veiligheid aan de receptie, balies en spreekkamers. Eventuele tips en adviezen ontvang je direct.

Omdat de training op locatie plaatsvindt en we rekening houden met de mogelijk- en onmogelijkheden is de transfer naar de praktijk zeer groot!

Nieuwsgierig geworden naar onze aanpak? Neem gerust contact op om je wensen te bespreken.

Wil je meer weten?

Neem gerust **contact** met ons
op voor meer informatie.