

Alleen voorlichting geven over de risico's, de regels kennen en weten hoe te handelen bij agressie en geweld, is vaak niet voldoende. Een training geeft een verdiepende slag en laat medewerkers ervaring opdoen. Het gaat hierbij om het voorkomen van agressie en geweldsincidenten én het omgaan met agressieve gasten.

Voordelen:

Getrainde medewerkers hebben de kennis en de vaardigheden hoe zij kunnen de-escaleren, begrenzen, hulp invoeren en hulp bieden. De getrainde medewerkers leveren tevens een hogere kwaliteit van dienstverlening.

Tips voor leidinggevenden:

- Ontwikkel een opleidings- en trainingsprogramma, waar agressie en geweld een onderdeel van is. Dit programma maak je op basis van kennis van het risico [1]. Hierdoor wordt duidelijk welke functies welke trainingen volgt.
- Gebruik de checklist inhoud trainingen [2] bij de selectie en ontwikkeling van trainingen.
- Op de site van het SFZZ [3] vind je een overzicht van beschikbare opleidingen voor de sector.
- Train vooral de vaste medewerkers. Zij vormen een stabiele basis en kunnen hun tijdelijke collega's bijstaan bij incidenten.
- Geef getrainde medewerkers meer taken en bevoegdheden bij incidenten.
- Vraag bij de selectie van tijdelijke krachten of zij getraind zijn in omgaan met agressie en geweld. Neem dit eventueel als selectiecriteria op.
- Kijk bij nieuwe medewerkers die niet getraind zijn over agressie en geweld of er tussentijds een training mogelijk is.
- Herhaal de trainingen met enige regelmaat.
- Zorg ervoor dat (tijdelijk) personeel weet wie getraind zijn, en zorg ervoor dat er altijd een getrainde medewerker aanwezig is.
- Gebruik het functioneringsgesprek om met een medewerker te bekijken welke vaardigheden hij door een training nog kan of moet verbeteren.

Tips voor medewerkers:

- Neem deel aan aangeboden trainingen en pas het geleerde toe in de praktijk.
- Heb je onvoldoende vaardigheden in huis? Bespreek dit dan met je leidinggevende of met de personeelsfunctionaris.
- Kijk voor ideeën over training ook eens op de site van het SFZZ [3].

Aandachtspunten:

- Bij trainen gaat het ook om preventie. Denk daarom ook aan trainingen die gaan over klant en servicegerichtheid, verhogen sociale vaardigheden en assertiviteit, een coachende stijl van leidinggeven.
- Training heeft vooral effect als het is ingebed in de beleidsmaatregelen en als de training met enige regelmaat herhaald wordt.

Bijlagen:

 Checklist inhoud training [4]

Links

[1] <https://develop8.dearbocatalogus.nl/maatregel/kennis-over-agressie-en-geweld> [2]
https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/checklist_inhoud_training.pdf [3]
<https://www.recreatieacademy.nl/default.aspx> [4]
https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/sfzz/oplossing/checklist_inhoud_training.pdf