

Omgaan met agressie tijdens interventies

Resultaatgericht communiceren met moeilijke burgers en omstaanders tijdens interventies op het terrein voor de operationele brandweerlieden

Basis opleiding tot het behalen van een attest

Inhoud van de opleiding en pedagogische doelstellingen (eindtermen)

Theorie (4u)

De module 'resultaatgericht communiceren met moeilijke burgers en omstaanders' is opgesplitst in vijf onderdelen, zijnde:

- Introductie
- Communicatie
- Agressie
- Frustratieagressie – Instrumentele agressie
- Melden van en impact van incidenten

Praktijk (4u)

Het praktijkgedeelte binnen de opleiding 'resultaatgericht communiceren met moeilijke burgers en omstaanders' bestaat uit:

- 3 uur casuïstiek: rollenspelen met een professioneel acteur op basis van op maat uitgewerkt casusmateriaal
- 1 uur workshop Leary: praktijk met docent.

Algemene doelstelling

De cursisten kennis, inzicht en vaardigheden bijbrengen zodat het verlenen van hulp en bijstand in situaties van agressie in veilige arbeidsomstandigheden kan verlopen. Hierbij streven we naar het adequaat handelen waarbij slachtoffers het recht op dienstverlening niet ontzegd wordt én waarbij de hulpverlener het eigen welzijn niet uit het oog verliest. Dit met het doel in het latere werkveld beter in staat te zijn preventief op te treden in situaties die men met de nodige voorzichtigheid moeten benaderen.

Eindtermen: Na de cursus

Op het einde van de opleiding moet de deelnemer:

- **Kennis – Weten (Wat zal de deelnemer weten na het volgen van deze opleiding?)**

Op het einde van de opleiding heeft de deelnemer inzicht in:

- ✓ het effect van communicatie op het gedrag van mensen
- ✓ het belang van het in kaart brengen van eigen communicatiestijlen om te komen tot efficiënt reageren in situaties met vermeend agressief gedrag
- ✓ de betekenis van agressie teneinde adequaat te kunnen optreden in het belang van de eigen veiligheid en de aan te nemen basishoudingen bij frustratieagressie en instrumentele agressie
- ✓ situaties waar de basishoudingen niet toereikend zijn teneinde efficiënt te reageren als een situatie toch escaleert
- ✓ het belang van het melden van agressie-incidenten.

- **Vaardigheden – Kunnen (Over welke nieuwe vaardigheden zal de deelnemer beschikken na het volgen van deze opleiding? Waartoe moet men in staat zijn?)**

Op het einde van de opleiding is de deelnemer in de mogelijkheid om:

- ✓ Resultaatgericht te communiceren in situaties van agressie
- ✓ Moeilijke communicatiepatronen te doorbreken door het inzetten van diverse communicatiestijlen a.d.h.v. de Roos Van Leary.

- **Attitudes – Willen (Welke houding(en) moet de deelnemer hebben op het einde van de opleiding?)**

Op het einde van de opleiding heeft de deelnemer de bereidheid om te reflecteren over het eigen handelen door het in vraag stellen van en bespreekbaar stellen van zijn eigen functioneren.

- **Potentieel – Worden (Wat kan de deelnemer doen om zich verder bij te scholen?)**

De deelnemer zal bijscholing of terugkomenten volgen met betrekking tot moeilijk/agressief gedrag. De deelnemer zal bij moeilijke interventies/burgers of omstaanders reflectief stilstaan bij de interventie.

Duur van de opleiding (aantal uren)

- Theorie: 4u
- Koude praktijk: 4u

Toelatingsvoorwaarden

- Lid zijn van het personeel van een openbare hulpdienst
- Genieten van de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de overheid waaronder de kandidaat ressorteert, om zich voor de opleiding in te schrijven
- Beschikken over het brevet B01, bedoeld in art. 14 van het KB van 18 november 2015 betreffende de opleiding van de leden van de openbare hulpdiensten en tot wijziging van diverse koninklijke besluiten.

