

BEHEREN VAN AGRESSIVITEIT, OOK AAN DE TELEFOON (VOOR TERREINMEDEWERKERS EN ADMINISTRATIEVE MEDEWERKERS IN DE PREVENTIE- EN VEILIGHEID SECTOR)

Activiteitspool

PREVENTIE EN VEILIGHEID

Formule

Face-to-face

Prijs/deelnemer

200,00 €

Mogelijk gratis: bekijk de voorwaarden op onze website.

Max. aantal deelnemers/sessie

12

Duur van de opleiding

2 dagen (8u30 - 16u30)

Contactpersoon

Lamia MALLOULI Verantwoordelijke voor het Secretariaat

lmallouli@erap-gsob.brussels

Beschrijving van de opleiding

Gewestelijke en gemeentelijke ambtenaren moeten soms preventieve en/of repressieve taken vervullen (maar zijn daarom geen politieagenten). Daarbij beschikken ze vaak over heel beperkte dwangmaatregelen. Ze moeten een symbolische autoriteit uitstralen, die niet noodzakelijk door iedereen erkend wordt. Ze oefenen diverse functies uit en werken op verschillende diensten, maar één ding hebben ze gemeen: ze zijn een belichaming van de autoriteit en moeten soms burgers "tot de orde roepen", hetzij via "preventieve" maatregelen of bewustmaking, hetzij door repressieve maatregelen (opstellen van verslagen of processen-verbaal die kunnen leiden tot een boete, een heffing, enz.). Sommige ambtenaren wisselen hun "preventieve" rol af met een "repressieve" opdracht. Anderen beperken zich dan weer tot de ene of de andere benadering.

De tussenkomst van deze beambten, en soms hun loutere aanwezigheid, kan negatieve emoties opwekken. Het gebeurt dan weleens dat zij het slachtoffer worden van verbale of fysieke agressie. Om deze situaties te voorkomen, en om er adequaat op te kunnen reageren, moeten deze beambten goed worden opgeleid. Er dient opgemerkt dat sommige van deze

beambten al een basisopleiding rond het thema van perceel 1 (verbale agressie) hebben gevolgd. Dit geldt echter niet voor alle beambten. In dit geval vormen de opleidingsprogramma's waarvan hier sprake is, een voortgezette opleiding. Het is evenwel niet ondenkbaar dat sommige beambten - met name degenen die zo'n opleiding niet gevolgd hebben als onderdeel van hun initiële opleiding - deze opleiding volgen kort na hun aantreden.

Deze opleidingen sluiten deels aan bij de principes van het Globaal veiligheids- en preventieplan, en meer bepaald bij maatregel 7.3, 3° die voorziet in "opleidingen voor controle- en preventieambtenaren en sanctionerende ambtenaren in technieken op het vlak van bemiddeling en het beheer van agressiviteit om het aantal gevallen van agressie of ongepast gedrag tegenover hen te beperken".

Doelstellingen

- Inzicht verwerven in de mogelijke factoren die agressief gedrag veroorzaken (triggers en obstakels)
- Emoties leren beheersen, afstand leren nemen en leren om op de juiste manier te handelen;
- Leren om de eigen agressiviteit onder controle te houden en geen agressiviteit bij anderen uit te lokken;
- Verbale en niet-verbale communicatietechnieken verwerven om agressieve situaties te beheersen en geweldloos te beantwoorden;
- Het conflict ontmijnen en niet toegeven aan provocaties;
- Empathie verzoenen met assertiviteit;
- Reflexiviteit verwerven: zijn/haar eigen manier van handelen vatten om die desgevallend te kunnen bijstellen;
- Agressiviteit voorkomen door zijn/haar benadering van de burger bij te stellen;
- De beambten laten deelnemen aan rollenspellen waarin zij zich moeten inleven in moeilijke situaties die zich kunnen voordoen tijdens de uitoefening van hun functie.
- De beambten laten deelnemen aan rollenspellen waarin zij zich moeten inleven in moeilijke situaties die zich kunnen voordoen tijdens de uitoefening van hun functie.

Doelgroep

Deze opleiding is bedoeld voor de ambtenaren van de Brusselse plaatselijke en gewestelijke besturen die een preventieve of controlerende functie uitoefenen - die direct of indirect verband houdt met het milieu of met de bestrijding van ongepast gedrag - en die graag beter willen leren omgaan met de agressiviteit van het publiek in het kader van hun beroep.

Prioritaire doelgroep:

- Gemeenschapswachten
- Gemeenschapswachten-vaststellers
- Straathoekwerkers
- Straat/nachtbemiddelaars
- Stadsstewards
- Vaststellende gemeentelijke ambtenaren van de diensten milieu, stedenbouw en handel

Secundaire doelgroep:

- Preventie/veiligheidsmedewerkers van de MIVB
- Parkwachters van het BIM
- Gewestelijke controleurs en inspecteurs van de directies personenvervoer (taxiconroleurs), wegverkeer (weginspecteurs) en de huisvestingsinspectie.

Daarnaast is deze opleiding ook bedoeld voor de ambtenaren van de plaatselijke besturen (gemeentelijke ambtenaren) en de gewestelijke besturen (parking.brussels) die het parkeren van beperkte duur of het betalend parkeren controleren en die graag beter willen leren omgaan met de agressiviteit van het publiek in het kader van hun beroep.

Pedagogische methoden

Er worden voorbeelden (video, beeld, geluid of tekst) aangereikt die door de deelnemers worden besproken.

De rollenspellen, in scène gezet door een acteur, worden systematisch opgevolgd met een debriefing. Ze moeten het voor de groep mogelijk maken om "in te zoomen" op elke (al dan niet gepaste) formulering die de deelnemer gebruikt en op iedere (al dan niet gepaste) houding om de deelnemers ertoe aan te zetten zich op de meest verstandige manier te gedragen. De lesgever moet dus elke situatie in sequenties indelen en er in detail op terugkomen. Na afloop van een debriefing moeten de deelnemers duidelijk de te vermijden valkuilen kunnen identificeren, evenals de goede toe te passen praktijken. Als de opleiding bij Brusafe wordt georganiseerd, dan kunnen de rollenspellen eventueel buiten op het privéterrein plaatsvinden, om de professionele realiteit van de begunstigden zo getrouw mogelijk weer te geven.

Er kan gewerkt worden in groep, in kleinere groepjes, met twee of alleen, ... om de aanpak te variëren, om de deelnemers op verschillende manieren aan het werk te zetten en hen op verschillende manieren te betrekken.

De situaties die in de oefeningen aan bod komen, moeten realistisch zijn en overeenstemmen met de beroepsrealiteit van de deelnemers. De lesgever moet van tevoren bepaalde situaties voorbereiden met de acteur, maar moet zich ook aanpassen en de deelnemers de kans geven om zelf situaties voor te stellen die niet van tevoren zijn voorbereid.

Wat de beheersing van de emoties in situ betreft, stelt de inschrijver de oplossing voor die hem het meest gepast lijkt. Het kan gaan om ademhalingsoefeningen, mentale oefeningen, lichaamsoefeningen, enz., die de beambten helpen om hun stressniveau onder controle te houden op het moment van de interactie.

Er zal een schriftelijke drager aan de deelnemers worden uitgedeeld met daarin minstens enkele "tricks", tips, adviezen, en begrippen ter herinnering.

Inhoud

De burger op een professionele manier benaderen, escalatie vermijden en omgaan met de psychologische impact van geweld

- Wat is agressiviteit, in welke vorm manifesteert zij zich: analyse op basis van voorbeelden en situaties uit het echte

beroepsleven (objectief en subjectief) van de deelnemers; komen tot een definitie van agressiviteit die door alle deelnemers wordt gedeeld.

- Opmerking: op dit vlak moet ook het onderscheid worden gemaakt tussen protesteren, onderhandelen, enz. en daadwerkelijke agressiviteit.
- Zelfkennis: mijn eigen agressiviteit beheersen, wat zijn mijn zwakke en sterke punten, wat is mijn tolerantiegrens; in welke situatie kan ik mijn emoties moeilijk onder controle houden en kan ik me moeilijk beheersen?
- Agressiviteit begrijpen: factoren die eigen zijn aan het individu en de contextuele factoren;
- Technieken om de emoties onder controle te houden, de impact op zichzelf te beperken en niet uit evenwicht te geraken;
- De interculturele dimensie integreren (gedrag, percepties en verschillende betekenissen);
- De nadruk leggen op stressbeheersing en afstand nemen, gelet op het feit dat protest en heftigheid erg vaak voorkomende fenomenen zijn.

Rollenspel

- De beambte wordt bedreigd.
- De beambte wordt verbaal misbruikt.
- De beambte wordt beledigd (persoonlijke belediging + bijzonder geval van racistische uitspraken)
- Er wordt felle kritiek geuit over de overheidsdienst/instelling waar de beambte werkt.
- De beambte wordt in zijn functie aangevallen.
- De burger/overtreder dreigt ermee "hogerop te gaan, want hij kent ..."
- De burger/overtreder valt de beambte lastig/maant de beambte aan om iets te doen wat buiten zijn bevoegdheden valt.