

Omgaan met (on)gewenst gedrag en agressie voor medewerkers van de Buitendienst



Medewerkers in de buitendienst verrichten hun werk voor een groot deel in de openbare ruimte. Hierdoor staan de medewerkers bloot aan onverwacht en ongecontroleerd contact met burgers. (On)gewenst gedrag en agressie komen hierbij wel eens voor. Hoe ga je daar effectief en klantgericht mee om? Een belangrijk aspect van deze training is dat de deelnemers zicht krijgen op de invloed van hun eigen gedrag en wat dat betekent tijdens eventuele conflicten. Voorkomen is beter dan genezen.

Specifiek voor de medewerkers Buitendienst is daarom professioneel en beleefd communiceren, met als doel escalatie en conflicten voorkomen. Onder de noemer 'professioneel communiceren' zal deze vaardigheid tijdens de training een belangrijk focuspunt vormen. De centrale vraag is daarbij: "Wat heb *jijzelf* er aan gedaan om de situatie in goede banen te leiden?"

✓ De medewerkers van de buitendienst zijn heel zichtbaar voor de burger; zij zijn het visitekaartje van uw organisatie.

Na deze training

Beschikken medewerkers in de buitendienst over kennis en ervaring die hen helpen bij het omgaan met agressieve of dreigende personen. Zij kunnen de verschillende vormen van agressie herkennen en weten op elke vorm gepast te reageren. Daarnaast zijn zij zich bewust van de invloed van hun eigen reactie op agressie en kennen zij verschillende de-escalerende technieken.

Voor wie

Voor alle medewerkers in de buitendienst groen en grijs en hun leidinggevenden.

Programma

- Wat verstaan we onder (on)gewenst gedrag en in welke vormen kun je het tegen komen
- Professioneel communiceren; waarmee onderscheidt zich dat van 'gewoon' communiceren
- Spanning; wat doet het met je en wat is de invloed van spanning op je prestatie
- Hoe kun je jouw eigen spanning reguleren om meer overzicht en regie te behouden
- Hoe herken je de verschillende vormen van (on)gewenst gedrag en wat is de juiste aanpak bij welke vorm
- Hospitality; hoe stel ik mij klantvriendelijk op tijdens conflicten met de burger
- Hoe stel ik op een klantvriendelijke en professionele manier een heldere grens

Studieduur en groeps grootte

De training duurt één dag van 8.30 tot 15.30 uur

De optimale groeps grootte voor deze training is 10-12 personen

De sterk praktijkgerichte training 'Omgaan met (on)gewenst gedrag en agressie voor de Buitendienst' wordt bij u op locatie gegeven.

Van Eik training en advies Pernis: 010 – 737.04.97

