

De training omgaan met ongewenst gedrag is erop gericht om op een professionele en klantvriendelijke manier te leren omgaan met grensoverschrijdend en/of agressief gedrag.

De insteek daarbij is "voorkomen is beter dan genezen". Met andere woorden; hoe los je deze lastige situaties in een zo vroeg mogelijk stadium servicegericht op. In de training wordt ook ingegaan op hoe je in een voorkomend geval professioneel je grens kunt aangeven.

Vaak ontstaat ongewenst, grensoverschrijdend of misschien zelfs agressief gedrag als gevolg van miscommunicatie. Daarom wordt in de training ruimschoots aandacht besteed aan professioneel en helder communiceren. Door het behandelen van enkele eenvoudige communicatiemodellen én het oefenen met een trainingsacteur krijgen de deelnemers handvatten aangereikt om de regie te behouden tijdens een lastig gesprek.

"Vaak vertonen mensen onder spanning heel ander gedrag dan ze van zichzelf gewend zijn."

Tijdens de training worden de deelnemers zich bewust van het effect van hun eigen spanning tijdens conflicten. Je gaat leren hoe je eerst jouw eigen spanning kunt reguleren om zo meer overzicht en controle (regie) te behouden tijdens stressvolle situaties. Daarna gaan we in op de drie verschillende vormen van agressie en hoe je deze kunt herkennen. En hoe je het beste om kunt gaan met elk van deze vormen mocht je ze tegen komen. Tenslotte behandelen we hoe je professioneel en effectief een grens kunt stellen indien dat nodig is.

Na deze training

Na de training beschik je over de juiste kennis en vaardigheden om op een effectieve manier om te gaan met conflicten en (on)gewenst gedrag. Je kunt een dergelijk situatie op een klantvriendelijke en professionele manier de- escaleren.

Voor wie

Deze training is geschikt voor alle medewerkers, met nadruk de medewerkers met cliëntencontact.

Programma

- Wat verstaan we onder ongewenst gedrag en agressie; in welke vormen kun je het tegen komen
- Professioneel communiceren; waarmee onderscheidt zich dat van 'gewoon' communiceren
- Wat vinden wij eigenlijk de juiste manier van communiceren met onze klanten? (afspraken maken)
- 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 agressie en wat is de juiste aanpak bij welke vorm
- Hoe stel ik op een klantvriendelijke en professionele manier een heldere grens

Studieduur en groepsgrootte

De training bestaat uit twee modules van elk ca. 3½ uur

De optimale groepsgrootte voor deze training is 10-12 personen

© Van Eik training en advies Haarlem/Roosendaal: 0165-769.089