



WORKSHOP 'KLANTGERICHT HANDELEN, OOK ALS HET LASTIG WORDT'

Inleiding

Steeds vaker komen medewerkers van organisaties in aanraking met lastig en agressief gedrag. Verbale agressie, maar ook fysieke dreiging, zijn helaas onderdeel geworden van het (dagelijkse) werk. Dit kan variëren van klaag- en zeurgedrag, gescheld op de (regels van de) organisatie tot persoonlijke beledigingen en fysieke bedreiging. Het meemaken van agressief gedrag of fysieke dreiging is vaak ingrijpend en van invloed op het welzijn van de medewerkers. Op langere termijn kan het leiden tot arbeidsverzuim en verloop binnen de organisatie. Centrale vraag voor organisaties moet dan ook zijn hoe agressie voorkomen en gehanteerd kan worden. De veiligheid van de professional staat daarbij voorop. Aicon heeft brede ervaring met het aanleren van vaardigheden waarmee medewerkers bedreigende situaties het hoofd kunnen bieden.

Workshop

De workshop is geschikt als introductie/kennismaking met de thematiek en aanpak. U oefent met behulp van een professionele acteur in zeer reëel nagebootste praktijksituaties in het omgaan met lastig gedrag. De praktijksituaties zijn gebaseerd op realistische voorbeelden, of ervaringen die u zelf inbrengt. Tevens maakt u kort kennis met het theoretische model waarmee Aicon werkt.

Doelgroep

Voor leidinggevenden, opleidingsfunctionarissen, managers P&O&O en alle medewerkers met direct klantcontact.

Resultaat:

- u hebt meer inzicht in het effect van uw eigen gedrag in lastige situaties
- u bent zich meer bewust van de verschillen in beleving tussen uzelf en de 'andere partij'
- u hebt kennisgemaakt met de gesprekstechniek van 'nee-verkopen'/'een grens stellen'
- u hebt kunnen experimenteren met deze gesprekstechniek
- u bent zich meer bewust van het belang grenzen te stellen.

Programma

- oorzaken van het ontstaan van lastig gedrag en agressie
- wanneer wordt lastig gedrag grensoverschrijdend gedrag
- welk gedrag werkt (de)escalerend op lastig gedrag en agressie
- interne afspraken en voorwaarden voor een effectief beleid tegen agressie
- oefenen met casuïstiek die u zelf inbrengt

Tijdsduur en data

Eén dagdeel (3 uur)

Groepsgrootte

Maximaal 25, minimaal 15 deelnemers

Investering

€ 94,75 exclusief reis- en accommodatiekosten