

Productbrochure Agressietrainingen

1. Anti-agressietraining high-impact

Korte dynamische basistraining waarin naast aandacht voor de minimaal benodigde theorie en protocolkennis, het intensief oefenen binnen kleine separate groepjes centraal staat. Door de groep bij het oefendeel op te splitsen in groepjes van maximaal 4 deelnemers met elk eigen professionele trainingsacteur, weten wij een hele veilige en uitnodigende oefensituatie te creëren. Hierdoor kan er bij eenieder binnen korte tijd meer individuele duurzame vooruitgang geboekt worden.

2. Workshopcarrousel

Naast onze basis High-Impact training hebben wij een zeer uitnodigende werkvorm ontwikkeld voor hen die eerder hebben deelgenomen aan agressietrainingen. In onze zogenaamde workshopcarrousel krijgen deelnemers eerst een opfrisdagdeel aangeboden waarin alle belangrijke onderdelen van het omgaan met lastig klantgedrag en agressie de revue zullen passeren. Vervolgens mag elke deelnemer zelf kiezen aan welke verdiepingsworkshop hij/zij wil deelnemen. In overleg met de opdrachtgever wordt een set (van tenminste 8 verschillende) workshops geselecteerd waaruit de deelnemers kunnen kiezen.

Voorbeelden van verdiepingsworkshops:

- Omgaan met Cultuurverschillen
- Omgaan met Dominant Gedrag
- Spanning; en hoe hiermee om te gaan...
- Masterclass Emotiemanagement
- Beter voor jezelf zorgen in lastige situaties
- De Spiegel: Hoe kom ik over?
- (H)erken je grens, wat wil ik zelf?
- Masterclass Slechtnieuwsgesprekken
- Stoppen, Sturen, Stimuleren; Regie nemen en behouden
- Een te gekke aanpak; Omgaan met verwarde personen
- Masterclass Begrenzen
- Gesprekken aan de keukentafel
- Controle over jezelf
- Opstelling en Voice Dialogue

3. Training opvang, nazorg en preventie (t.b.v. leidinggevenden en P&O'ers)

Voor de direct leidinggevenden en P&O'ers hebben we een korte stevige training ontwikkeld waarin hun cruciale rol binnen het agressiebeleid centraal staat, nl. de opvang, nazorg en preventie.

4. Training interventieteam / agressiebeheersteam

Als team zijn zij verantwoordelijk voor het overnemen van het klantcontact wanneer een medewerker om assistentie vraagt (bij voorkeur door middel van een noodknop). Ook dragen zij zorg voor de veiligheid van het overige publiek en herstellen de rust binnen de eigen locatie. Dit alles vraagt om een goed georganiseerd en soepel samenwerkend team. Span is landelijk specialist in het helpen formeren en trainen van soortgelijke teams.

5. Training ordegesprekken voeren

In geval van ernstig ongewenst gedrag van een klant / bezoeker kan gekozen worden deze persoon uit te nodigen voor een zogenaamd ordegesprek. Het is de manier om de klant een helder signaal te geven dat de norm is overschreden en dat dit niet getolereerd wordt. In dit gesprek worden de voorwaarden besproken waaronder toekomstige dienstverlening kan plaatsvinden of wordt een sanctie opgelegd. Het voeren van een effectief ordegesprek vraagt een gedegen voorbereiding en een bijzonder goede gesprekstechniek.

6. Ondersteuning bij het opstellen, actualiseren of implementeren van het agressiebeleid

Graag denken (en werken) wij vanuit onze expertise mee met uw organisatie bij het uitdenken, optimaliseren, actualiseren en/of implementeren van het organisatiebrede agressiebeleid. Dit resulteert vaak in een set overzichtelijke en werkbare agressieprotocollen en een gedegen plan om de hierin omschreven visie en werkwijzen binnen de eigen organisatie succesvol uit te rollen.

Vragen over deze trainingen of andere mogelijkheden en producten? Neem vrijblijvend contact op:

SPAN Organisatie-advies en Opleidingen
Wethouder van Eschstraat 56 | 5342 AT OSS
0412-627112 | info@span-info.nl

