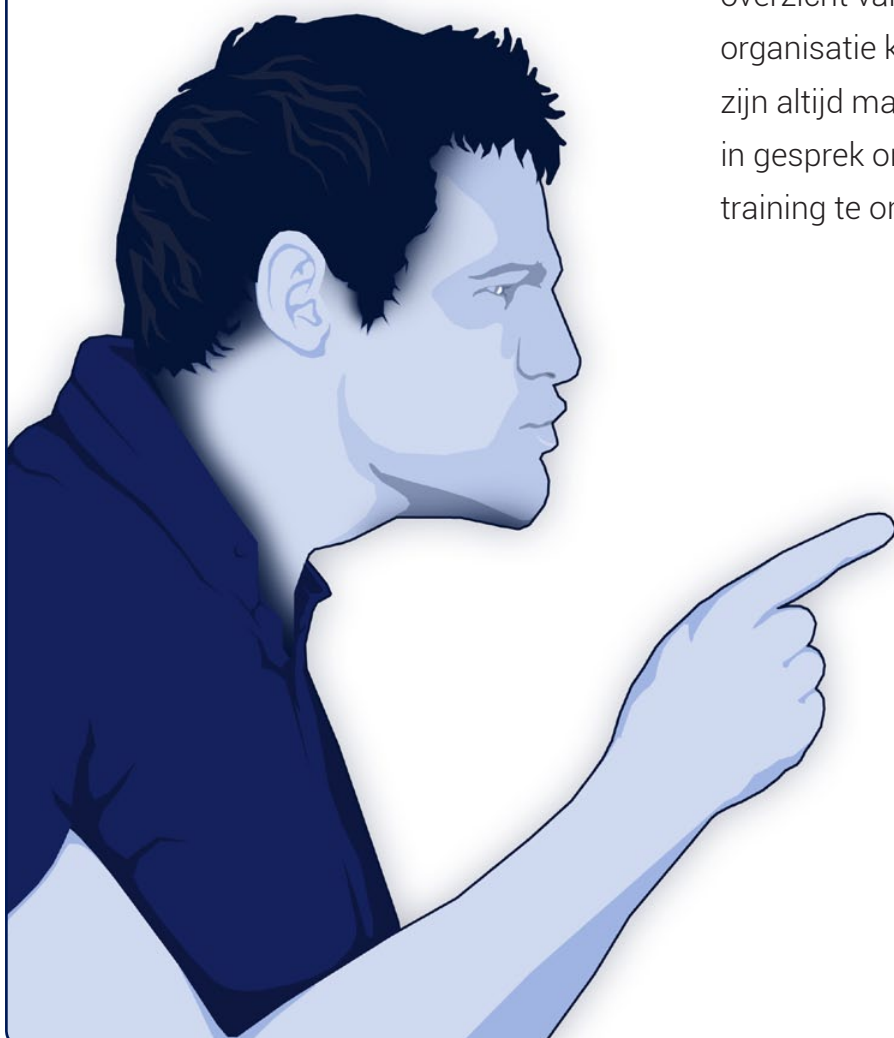


Trainingen in omgaan met agressie



Omgaan met agressieve klanten is onderdeel van het werken bij een woningcorporatie. Uw medewerkers hebben vast al eerder agressietrainingen gevolgd. Toch blijft dit een punt van aandacht. Het verschil tussen wat de corporatie kan bieden en wat huurders en woningzoekenden wensen, wordt steeds groter.

De woningmarkt zit op slot en de wachttijd voor een sociale huurwoning wordt langer. Veel corporaties bezuinigen. Soms gaat dit ten koste van de aandacht voor de klant, terwijl de klant steeds mondiger en veeleisender wordt. Hierdoor kunnen spanningen hoog oplopen. Het regelmatig stilstaan bij het thema agressie en het trainen van ook uw ervaren medewerkers is daarom van groot belang. In deze folder geven we een overzicht van de mogelijkheden die wij uw organisatie kunnen bieden. Onze trainingen zijn altijd maatwerk. Graag gaan wij met u in gesprek om voor uw organisatie de juiste training te ontwerpen.



Trainingen in omgaan met agressie



Basistraining omgaan met agressie



In de basistraining leren uw medewerkers hoe zij de verschillende vormen van agressie snel kunnen herkennen en al bij de eerste signalen kunnen handelen, zodat de situatie niet escaleert. Daarnaast leren zij vaardigheden en gesprekstechnieken om de controle

terug te krijgen in situaties die al uit hand zijn gelopen. Hierbij oefenen we met realistische praktijksituaties. Uiteraard wordt het programma afgestemd op uw wensen en krijgt het agressieprotocol van uw organisatie hierin een belangrijke plek.

Vervolgtraining: De opfrisser



Van ervaren medewerkers horen we vaak, dat na verloop van tijd de kennis en vaardigheden een beetje wegzakken en dat ze het goed vinden om weer even de puntjes op de i te zetten. In deze korte workshop van een halve dag komen de kennis en vaardigheden uit de basistraining daarom in vogelvucht weer aan bod.

Variant 1: De oefensessie

In deze variant leveren deelnemers vooraf een praktijksituatie aan die, tijdens de workshop met een acteur, wordt geoefend. Om iedereen aan bod te laten komen is een groepsgrootte van 6-8 deelnemers ideaal.

Variant 2: Het theater

Deze variant is geschikt voor grote groepen (15-100 mensen). Vooraf wordt in overleg met de opdrachtgever een aantal thema's en praktijksituaties geselecteerd. Tijdens deze workshop zet de trainer, samen met twee acteurs de praktijksituaties neer. Uiteraard wordt hierbij interactief gewerkt; de zaal wordt betrokken bij het geven van tips en medewerkers worden uitgenodigd om het voor te doen.

Dit is een leuke en snelle manier om bij een grote groep medewerkers het thema agressie weer onder de aandacht te brengen.

Trainingen in omgaan met agressie



Vervolgtraining: De verdieping



Naast de basiskennis en vaardigheden, hebben ervaren medewerkers behoefte aan verdieping. Medewerkers die al lang lastige gesprekken voeren, worden binnen hun organisatie vaak ingezet in situaties die niet aan een beginner worden overgelaten.

Met deze verdiepende training wordt de medewerker zich bewuster van zijn of haar eigen, natuurlijke stijl en leert hoe zijn stijl het beste wordt ingezet en wanneer het nuttig is te schakelen naar een andere stijl van communiceren.

Variant 1: De training

In deze training staat de eigen stijl van de medewerker centraal. Hoe ziet die stijl eruit? Bij welke type klanten komt dit goed van pas? En bij welke juist niet? Met welke klanten is het gemakkelijk omgaan? En welke klanten irriteren? Wanneer word een medewerker bang? Wat heeft de medewerker nodig om professioneel om te gaan met klanten die hem niet liggen?

Deze training wordt op maat voor uw organisatie gemaakt. De duur kan variëren van een halve dag tot anderhalve dag. Een oefensessie met een acteur en een test behoren tot de mogelijkheden.

Variant 2: De individuele coaching

Wanneer we naar de verschillende medewerkers kijken, zien we altijd verschillen in de manier waarop iemand met agressie omgaat. De één heeft een haast aangeboren wijze van ontwapenen, terwijl een ander op de één of andere manier juist vaker te maken krijgt met agressie. Er lijken zelfs medewerkers te zijn die het steevast oproepen. Voor medewerkers is er een individueel ontwikkeltraject waar vooral gekeken wordt naar de eigen rol in interactie met bewoners. Middels gesprekken, oefeningen en waar nodig videomateriaal wordt het zelfinzicht vergroot om zo ander gedrag te leren ontwikkelen wat de-escalerend werkt.

Trainingen in omgaan met agressie



Vervolgtraining: De verbreding



In de basistraining wordt vooral ingegaan op frustratieagressie en instrumentele agressie. Klanten die gefrustreerd zijn over wachtlijsten of boze burens zijn hier de gesprekspartner van de medewerker. Maar er is nog een belangrijke vorm van agressie te benoemen: psychopathologische agressie. Daarnaast zie je verschillende manieren waarop mensen hun agressie uiten. Als medewerkers met fysieke agressie te maken krijgen, is dit erg ingrijpend. De onderstaande vervolgotrainingen geven de medewerkers de juiste handvaten om hier mee om te gaan.

Variant 1: Pathologische agressie

Er zijn drie vormen van agressie; frustratieagressie, instrumentele agressie en psychopathologische of willekeurige agressie. In de basistraining staat vooral frustratieagressie en instrumentele agressie centraal. In deze training wordt vooral met pathologische agressie gewerkt. Onze trainer is een expert op dit gebied. Zij leert de deelnemers om de meest voorkomende

psychiatrische aandoeningen te herkennen en geeft praktische tips om hiermee om te gaan. Ook een oefensessie met een acteur behoort tot de mogelijkheden.

Variant 2: Fysieke agressie

Welke vorm van agressie de medewerker ook mee te maken krijgt, hij kan zich erg bedreigd voelen. Op kantoor, in de woning of wijk komen er helaas situaties voor waarbij de medewerker naast verbaal, ook fysiek sterk in de schoenen moet staan. Deze training bereidt uw medewerkers voor op dergelijke escalaties en geeft handvaten om een fysiek handgemeen goed op te kunnen lossen. We gebruiken praktische oefeningen uit de Budo-sport om de ander op afstand te houden en weer veilig weg te kunnen, zonder daadwerkelijk het gevecht aan te gaan. De trainer is een ervaren Budo-sporter, die daarnaast goed thuis is in de praktijk van woningcorporaties.

Trainingen in omgaan met agressie



Het agressieprotocol en de juridische mogelijkheden



U wilt natuurlijk uw medewerkers zo veel mogelijk beschermen tegen agressieve klanten. Maar als verhuurder heb je niet altijd de gedragingen van de huurder en woningzoekende in de hand. De vraag is of je als verhuurder wangedrag kan voorkomen door sancties in het vooruitzicht te stellen en in voorkomende gevallen ook daadwerkelijk af te dwingen.

Juridische mogelijkheden om op te treden tegen agressieve klanten

In deze training gaan we in op de juridische mogelijkheden die de corporatie heeft. Is het mogelijk om een kantoorverbod af te dwingen? En in hoeverre is ontbinding van de huurovereenkomst na wangedrag mogelijk? Kun je een woning weigeren te verhuren aan een kandidaat die zich heeft misdragen? In deze korte training van een dagdeel wordt de juridische betekenis van het begrip 'goed huuderschap' uitgediept door middel van veel praktische voorbeelden en eigen ervaringen van de deelnemers. Onze trainer zal

op levendige wijze en met eenvoudige taal, handvaten aanreiken voor mogelijke sancties jegens huurders die zich misdragen. Juridische kennis om deze training te volgen is niet nodig.

De test in de praktijk: De mystery guest

Om te testen hoe uw medewerkers in de praktijk omgaan met vervelende en agressieve klanten kunnen wij een mystery guest inzetten. Uiteraard bereiden wij dit grondig met u voor, de veiligheid van uw medewerkers en klanten staat hierbij voorop. Door inzet van een mystery guest krijgen we snel inzicht in de manier waarop medewerkers in de praktijk handelen. Hiermee kan tegelijkertijd het agressieprotocol en de alarmprocedure worden getoetst. Het is hierdoor een goede manier om het agressieprotocol nogmaals onder de aandacht te brengen. De inzet van de mystery guest kan een uitstekend begin zijn van een van de eerder vermelde training.

Trainingen in omgaan met agressie



Meer weten?

Wilt u meer informatie over deze producten?
Neem gerust contact met ons op voor meer
informatie.

Diana Vaartjes

dianavaartjes@kiemtrainingen.nl
06-41678648

Harry Vlaar

harry@vactor.nl
06-51813161

Bart de Jonge

bart@dejonge-advies.nl
06-53570307

