

Doelgroep

Medewerkers die in de eerste lijn met 'de klant' werken binnen de vervoerssector. Medewerkers die te maken hebben met lastige gesprekken.

8-10 Deelnemers per groep.

Werkwijze

Tijdens de training 'omgaan met agressie' wordt het begrip agressie vertaald naar agressief gedrag. Er wordt op een interactieve wijze stilgestaan bij de verschillende vormen van agressie met sprekende voorbeelden. Binnen 10 minuten zijn de deelnemers zelf in actie. In het middag gedeelte komt de theorie samen met de praktijk middels een trainingsacteur. Deelnemers brengen eigen casussen in en deze worden uitgewerkt met de acteur.

Deelnemers leren zo succesvol de-escalerend gedrag aan.

Globale inhoud

In de training 'omgaan met agressief gedrag' komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Vormen van agressie
- Praktische vaardigheden tegen agressief gedrag
- Actie / reactie
- Spanning in het lichaam
- Oefenen met een acteur



BANENCENTRAAL

Omgaan met agressie voor vrachtwagenchauffeurs



Aanleiding

In de publieke sector is steeds vaker sprake van agressie. In de media zijn geweldsincidenten met vracht auto chauffeurs, buschauffeurs, ambulancemedewerkers, vuilnismannen, etc, helaas aan de orde van de dag. Naast deze fysieke excessen is er vaak sprake van ongewenst gedrag. Gedrag dat over een bepaalde grens gaat waardoor uw medewerker zich niet meer prettig of veilig voelt.



In hoeverre is uw medewerker in staat om dit gedrag te beïnvloeden? Hoe zit het eigenlijk met het eigen gedrag van uw medewerker? Wat doet de spanning van zo'n moment met gedrag? En hoe zou het anders kunnen?

In de training 'omgaan met agressie' van Banencentraal krijgen uw medewerkers inzicht in het eigen aandeel in situaties waarbij agressie zich kan voordoen. Men verkent beïnvloedingsmogelijkheden en oefent hiermee.

Nascholing CCV

Vanuit Europese wetgeving is vastgesteld dat iedere chauffeur geboren na 30 juni 1955 verplicht 35 uur nascholing moet volgen. De chauffeurs voor 1 juli 1955 kunnen dit traject vrijwillig volgen. Deze nascholing moet gevolgd zijn 10 september 2016. Banencentraal is gemachtigd om voor deze training 7 uur van de totale 35 te geven en te registreren.



Doelen

De doelen van de training omgaan met agressie zijn:

- Het herkennen van de verschillende soorten van agressief gedrag
- Het juiste gedrag kunnen inzetten ter voorkoming van verdere escalatie (de-escalerend gedrag)
- Inzicht in de reactie van het lichaam op spanning
- Door praktisch ervaren van spanning ontdekken wat voor de deelnemer het beste werkt

En nu...?

Bent u enthousiast geworden...?
U kunt ten alle tijden contact met ons opnemen via onderstaande contactinformatie.

Contactinformatie

Banencentraal
Joost Bus

E. info@banencentraal.nl

T. 06-41685329

I. www.banencentraal.nl/CCV



BANENCENTRAAL