TRAINING
OMGAAN MET GRENSOVERSCHRIJDEND EN ONBEGREPEN GEDRAG

IN DE CONTEXT VAN KLACHT EN BEZWAAR

ONDERBOVEN
DE KRACHT VAN EIGEN OPLOSSINGEN

Over het algemeen verloopt het contact tussen een klagende burger en de overheid goed. Toch krijgt iedereen die klachten behandelt bij de gemeente weleens te maken met iemand waarmee het lastig communiceren is. De volgende vragen komen daarbij aan de orde. Hoe gaan we om met 'lastig' klaaggedrag en hoe kunnen wij daarvoor begrip tonen maar ook grenzen stellen? Hoe herkennen wij vastgelopen of conflictsituaties en hoe kunnen wij daaruit 'ontsnappen'? Welke kennis en vaardigheden kunnen wij aanleren rekening houdend met veiligheid van onszelf en de burger bij grensoverschrijdend en afwijkend gedrag?

VOOR WIE?

De training is bedoeld voor klachtbehandelaars bij gemeenten. Zij hebben behoefte aan kennis over onaangepast gedrag zoals agressie en vormen van psychiatrische aandoeningen en de manier van omgaan daarmee.

De training richt zich op het doorgronden van problematische situaties tussen klagende burgers en gemeentelijk klachtbehandelaars. De achterliggende gedachte is dat wanneer zij beter in staat zijn om de stagnerende en escalerende situaties te hanteren, dat de relatie met burgers bevordert en de veiligheid voor burgers en ambtenaren vergroot.

INHOUD EN THEMA'S

De training is opgebouwd rondom de volgende thema's:

1. Contextueel verklarings- en werkmodel voor grensoverschrijdend en onbegrepen gedrag.
2. Gedrag en communicatie.
3. Omgaan met conflict met behulp van het conflictmodel van Thomas & Kilmann en de escalatieladder van Glasl.
4. Afwijkend gedrag en psychiatrie.
5. Contextuele- en motiverende gespreksvoering.
6. Factoren in de organisatie en werkprocessen die grensoverschrijdend gedrag doen ontstaan en instandhouden.

IN COMPANY TRAINING

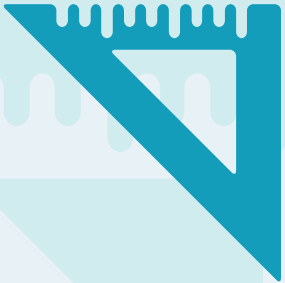
In deze training zetten wij diverse interactieve werkvormen in waarmee de medewerkers (in een veilige setting) kunnen oefenen met (eigen) praktijkcases. Een acteur wordt hiervoor ingezet.
De training wordt in company aangeboden en bestaat uit 6 dagdelen en 2 herhalingsbijeenkomsten. Er is een continue afwisseling tussen de bespreking van actuele vraagstukken uit de praktijk, theoretische reflectie en oefening van vaardigheden. Voorafgaand aan elke bijeenkomst lezen en bestuderen de deelnemers de literatuur en voeren opdrachten uit. Specifieke vraagstukken worden in overleg met de opdrachtgever en trainers ingepast in het programma.
De training wordt uitgevoerd door twee ervaren trainers en een acteur.

Welke kennis en vaardigheden heeft u zich na deze training eigen gemaakt?

- Kennis over systeemtheorie, contextueel denken en handelen, actuele kennis over (afwijkend) gedrag, conflict en relatiemanagement en gespreksvoering.
- Vaardigheden toepassen: een contextuele analyse maken, de-escalerend optreden, begrip en begrenzen hanteren, regisseren van confrontatie en werkbare relatie met de burger, omgaan met conflicterende belangen.
- Attitude: ontwikkelen en toepassen van strategieën bij non-coöperatief gedrag.

MAATWERK

Al onze trainingen bieden de mogelijkheid tot maatwerk. Wij stellen graag met u een programma samen, afgestemd op uw situatie en wensen. In overleg met u bepalen we datum, locatie, tijdstip, lengte en specifiek inhoud van de training.



CERTIFICERING

U ontvangt een certificaat van deelname.
De docenten van ONDERBOVEN zijn CRKBO gecertificeerd.

AANMELDEN

Aanmelden voor de training kan telefonisch of per e-mail via:

Ben Venneman
06-51617594
ben@onderboven.nl

Sjaak Boon
06-22087986
sjaak@onderboven.nl

www.onderboven.nl

ONDERBOVEN
DE KRACHT VAN EIGEN OPLOSSINGEN