



# STEINGOED TRAININGEN

## OMGAAN MET AGRRESSIE

### HOE ZORGT U ERVOOR DAT ZIJ KALMEERT?



#### VOOR WIE?

Deze training is geschikt voor iedere corporatiemedewerker die in direct contact staat met bewoners. Bijvoorbeeld: bewoners begeleiders, verhuurmedewerkers, medewerkers klantenservice, woonmakelaars, woonconsulenten, opzichters en huismeesters.

#### WAAROM?

Het komt voor. Een klant die zijn zin niet krijgt en gaat schelden en schreeuwen, een klant die geen woning krijgt en zegt dat hij net zo lang blijft zitten tot hij de directeur heeft gesproken. Een klant die aankondigt dat hij u wel even op zal wachten na werktijd. In deze training leert u om op professionele wijze te reageren op agressief gedrag. U leert de verschillende vormen van agressie herkennen, zodat u hierop adequaat kunt reageren. Als u dit kunt, voelt u zich in uw werk zelfverzekerder en ontspannen. Daarbij staan we stil bij het voorkomen van agressie-incidenten en welke maatregelen u kunt nemen om persoonlijke veiligheid verder te vergroten.

#### BESCHRIJVING

In deze training leren medewerkers op de eerste plaats hoe zij agressie kunnen voorkomen. Zij leren hoe zij in een gesprek met klanten bij de eerste signalen van agressie al kunnen ingrijpen, waardoor de situatie niet escaleert. Ook leren zij hoe zij gesprekken met agressieve klanten kunnen controleren of beëindigen. In de training wordt altijd met een acteur gewerkt, zodat de werkelijkheid zo dicht mogelijk wordt benaderd. Hierdoor ervaren medewerkers hoe zij primair reageren op agressie. Wij geven ze handvatten om professioneel met agressie om te gaan en situaties om te buigen.



# STEINGOED TRAININGEN

## MAATWERK VARIANTEN

De kortste variant is een training van één dag.

Deze kunt u uitbreiden met:

- Een extra oefensessie, zodat iedereen aan oefenen toe komt en er meerdere soorten agressie kunnen worden geoefend.
- Een test en feedback onderdeel, waardoor uw medewerkers meer inzicht krijgen in hun persoonlijke stijl in het omgaan met klanten en het soort agressie dat zij hiermee onbedoeld kunnen oproepen.
- Een tai chi onderdeel. Een unieke ervaring met een bijzondere leraar. Hierin ervaren cursisten dat spanning zorgt voor meer agressie en ontspanning voor de-escalatie en krijgen persoonlijke feedback op wat hun lichaamstaal uit straalt.
- Een kostenloze Quick Scan, die bestaat uit een analyse van de veiligheid in het gebouw, het doornemen van het agressieprotocol en een inschatting van risico's.

## PRIJS

### "IN COMPANY"

"In company" training van één dag:	€ 2950,- ( tot 10 pers.)
Extra oefensessie	€ 1600,-
Test en feedback onderdeel:	€ 1000,-
Tai Chi onderdeel	€ 1100,-

[Offerte aanvragen](#)