

### **Kritische klanten, assertieve klanten, agressieve klanten en de medewerker...**

De medewerker die zojuist bedreigd is en zijn werk weer oppakt alsof er niets aan de hand is. De medewerker die na een ervaring met agressie zich onzeker voelt en zich steeds meer terugtrekt. De medewerker die steeds meer eisende en ontevreden burgers treft en gejaagd door het gebouw loopt, opvliegend is en tien dingen tegelijk doet.

Veel organisaties hebben te maken met deze situaties. Medewerkers krijgen te maken met ervaringen waar ze niet gelijk raad mee weten, maar die wel schadelijk voor hun gezondheid kunnen zijn. FNV Formaat biedt de oplossing: de leergang Collegiale coach, de noodzakelijke nazorg voor een organisatie die met agressie te maken krijgen. Die collegiale coach is een gewone collega die getraind is om zijn of haar collega's te coachen na vervelende ervaringen met klanten, patiënten of burgers. Hij/Zij is getraind in het herkennen van signalen, goed kunnen luisteren en doorvragen, en weet de weg met doorverwijzen. Doordat de collegiale coach niet functiegebonden is, is deze laagdrempelig voor collega's te benaderen.

FNV Formaat biedt de leergang Collegiale coach en kan deze op maat binnen uw organisatie geven. Tijdens de leergang leren de deelnemers te luisteren zonder oordeel en de juiste vragen te stellen. Het stellen van open vragen vanuit een nieuwsgierige houding nodigt de werknemer uit om te vertellen wat er is gebeurd en zo de eerste stappen naar een oplossing te zetten. Dit geeft de werknemer vaak net dat zetje in de rug dat hij of zij nodig heeft om weer goed door te kunnen gaan. Voor deze maatwerkopleiding gaan we met u om tafel zitten om te bepalen waar voor uw organisatie en medewerkers de nadruk moet liggen. We maken dan een speciaal programma voor uw organisatie dat is afgeleid van de leergang Collegiale coach. In alle gevallen worden uw medewerkers opgeleid om een laagdrempelige opvang te vormen voor de (directe) collega's.

#### **Wat een collegiale coach na de opleiding kan/heeft:**

- een luisterend oor zijn;
- spiegelen, doorvragen en samenvatten;
- een probleem, gevoel of vraag helder krijgen;
- de ander een oplossing laten verzinnen;
- niet de eigenaar worden van de problemen van anderen;
- goed voor ogen hebben wat stressklachten in kunnen houden;
- gereedschap om stressklachten bij collega's vroegtijdig te signaleren en deze op individueel niveau en op teamniveau bereikbaar te maken;
- basisvaardigheden coaching;
- aanmoedigen tot verwijzing.

#### **Zo ziet de leergang eruit:**

**De tweedaagse startcursus** staat in het teken van introductie in de taak en functie van de collegiale coach in de organisatie. Er wordt geoefend met coachingstechnieken, de sociale kaart wordt besproken, en de deelnemers leren diverse (stress)klachten en bijbehorend gedrag herkennen. Hierna volgen 3 terugkomdagen, **elke terugkomdag** starten we met een huiswerkopdracht die in de tussenliggende periode is gemaakt en werken we met casuïstiek aan het vergroten van de coachingsvaardigheden.

**In de eerste terugkomdag** staat 'de eigen attitude' centraal, op **de tweede terugkomdag** gaat het met name over 'de plaats en positie van de collegiale coach in de organisatie' en het bespreekbaar maken op teamniveau van stress en werkdruk. Tijdens **de derde terugkomdag** komt het thema 'afsluiten en doorverwijzen' aan bod. Om de intensieve begeleiding te garanderen is de groepsgrootte maximaal 12 personen.

### **Maatwerkopleidingen**

U kunt er ook voor kiezen om samen met ons een maatwerkopleiding te ontwerpen voor uw medewerkers en organisatie. De basis wordt altijd gevormd door de leergang Collegiale coach zoals deze boven beschreven is. U kunt uw eigen accenten leggen in de opleiding: zo zal in de ene organisatie meer nadruk op stress liggen en bij een andere organisatie meer op opvang na contact met agressieve klanten. In gesprek met u wordt dit bepaald. FNV Formaat stelt vervolgens het programma en de vorm op. Dit betekent dat de 5-daagse opleiding geen vast gegeven hoeft te zijn.