DoyoTrainingen

Omgaan met agressie

Onderbouwing voor je organisatie

WAT HET IS

Een dag op maat voor een team dat te maken heeft met boze klanten, cliënten, patiënten of burgers. Het team oefent met situaties die het zelf meemaakt, oog in oog of aan de telefoon. Een trainer speelt ze na, net echt genoeg om te merken wat het met je lichaam doet. Geen ingehuurde acteur, maar iemand die precies weet wat jullie oefenen.

VOOR WIE

Baliemedewerkers, handhavers en boa's, wijkteams, zorgmedewerkers, huismeesters en klantenservice. Het hele team, of eerst het deel dat er het vaakst mee te maken heeft. Is er geweld geweest, of kan dat gebeuren? Dan raden we daarnaast Zelfverdediging en Weerbaarheid aan. Daarvoor is een apart A4.

WAT DEELNEMERS ERNA KUNNEN

- Ze zien spanning eerder aankomen, en weten waar ze gaan staan.
- Ze blijven op het moment zelf rustiger, en weten waar hun grens ligt.
- Ze weten wat ze doen als het voorvalt, en weten dat hun collega's dat ook weten.

"De wijze waarop Doyo Trainingen aanvliegt en vorm geeft aan de trainingen, past goed bij ons bedrijf en maakt dat we graag samenwerken."
Q-Park, werkt sinds 2020 met Doyo

EN DE ARBOWET

> Werkgevers moeten beleid voeren tegen agressie en geweld door klanten of burgers, en medewerkers daarover voorlichten en instrueren. Deze training is daar een concrete invulling van. Na afloop krijg je een document met de evaluaties die de deelnemers zelf invulden.

OPZET

DUUR	GROEP	TRAINERS
Een dag van 6,5 tot 7 uur, tijden in overleg	8 tot 15 mensen	Twee. Arno of Caspar is er altijd bij
VOORAF	**WAAR**	**DOORLOOPTIJD**
Een gesprek over wat er speelt. Binnen een paar dagen ons voorstel, met prijs	Op jullie eigen locatie, of in overleg	Ongeveer een maand na het voorgesprek

INVESTERING

€ 3.950 per dag excl. btw, inclusief maatwerk, voorbereiding, evaluatie en twaalf weken Vasthouden na de training. Met twaalf deelnemers is dat ongeveer € 330 per persoon. Er hoeft geen trainingsacteur bij: terwijl de een speelt, kijkt de ander hoe de groep reageert. Een terugkomtraining van drie uur kost € 2.400. Is de groep groter dan vijftien, dan splitsen we meestal. Blijft de groep liever bij elkaar, dan komt er een derde trainer bij, voor € 1.250 extra (excl. btw). Organisaties betalen dit vaak uit een opleidings- of arbobudget.

DE TRAINERS

Arno werkte vijftien jaar bij de politie, als wijkagent en bij de directe hulpverlening. Caspar was vijfentwintig jaar leidinggevende in internationale bedrijven. Allebei zijn ze opgeleid tot Docent Weerbaarheid en Agressieregulatie (NIVM) en geregistreerd Docent Gevaarsbeheersing.

> **Over Doyo.** Doyo Trainingen bestaat sinds 2012. Na elke training vult iedere deelnemer anoniem een evaluatie in: gemiddeld een 4,7 van de 5, uit meer dan 1.500 evaluaties. Voor de Albeda Academie geven we zo'n veertig trainingen per jaar, ook aan beveiligers en baliemedewerkers.

MEER WETEN

doyotrainingen.nl/omgaan-met-agressie. Vragen? Bel Erik Bruinhof: 06 5064 0397.