



TRAINING LASTIGE GESPREKKEN MET ONDERNEMERS

Inleiding

Kerntaak van elke toezichthouder is het uitvoeren van bedrijfscontroles. De meeste toezichthouders weten hoe je een bedrijfscontrole kunt voorbereiden, uitvoeren en rapporteren. Veel lastiger is hoe je het gesprek met de ondernemer voert en hoe je kunt reageren wanneer er in het gesprek sprake is van spanning; wanneer er teleurstelling, weerstand, boosheid of zelfs (verbale) agressie bij de ondernemer ontstaat. En toch is dat wat toezichthouders met regelmaat meemaken. Deze training geeft je handvatten om tijdens lastige gesprekken te herkennen wat er gebeurt, zowel bij de ondernemer als bij jezelf. Je leert adequaat te reageren op een manier die ruimte biedt om elkaar te blijven verstaan.

Uitvoering

De Training vindt plaats op donderdag 10 oktober en dinsdag 29 oktober 2019 van 9.30 tot 16.30 uur te Utrecht.

Kosten

De deelnamekosten bedragen € 895,- per deelnemer.

Doelgroep

De training is bedoeld voor toezichthouders en handhavers omgevingsrecht (milieu, ruimtelijke ordening, bouwen en wonen), werkzaam bij omgevingsdiensten, gemeenten, provincies, ministerie, waterschappen en Rijkswaterstaat. Om iedere deelnemer voldoende ruimte te bieden voor eigen inbreng en oefenen van praktijksituaties, bestaat de trainingsgroep uit maximaal 14 deelnemers.

Resultaat

Na het volgen van de training:

- heb je inzicht in het effect van het eigen handelen in gesprekken met ondernemers,
- ben je je bewust van de verschillen in beleving tussen jezelf en de andere partij,
- ken je de oorsprong en uitingsvormen van emotie en spanning in gesprekken,
- kun je tegenwerkend gedrag bij de ondernemer herkennen en opvangen,
- kun je grensoverschrijdend gedrag bij de ondernemer herkennen en ombuigen,
- heb je kunnen experimenteren met lastige situaties tijdens bedrijfscontroles,
- heb je handvatten aangereikt gekregen voor het hanteren van eigen spanning in lastige situaties (zelfcontrole).

Programma

De training geeft je extra handvatten in de gesprekken met ondernemers. We onderzoeken samen de gesprekken waarin emotie of spanning ontstaat. Waardoor ontstaat het, wat roept het op bij jezelf en bij de ondernemer op en wat kun je doen om het gesprek een andere richting te geven? Tijdens de training wordt begonnen met breed herkenbare situaties uit de praktijk van toezicht omgevingsrecht. De deelnemers kunnen na de eerste trainingsdag ook eigen casuïstiek aandragen, voor gebruik tijdens de tweede dag.

Onderwerpen die aan bod komen zijn:

- Wat is het ontstaan en wat zijn de uitingsvormen van emotie in gesprekken?
- Wat is het effect van je eigen houding en handelen in gesprekken?
- Wat roept het bij jezelf op en hoe zorg je dat je regie houdt over je eigen gevoel van spanning?
- Wat kun je doen om elkaar te blijven verstaan, ook als er emotie in het gesprek is?
- Wat is voor jou lastig en acceptabel gedrag en wat is grensoverschrijdend?
- Wat kun je doen als in het gesprek grenzen overschreden worden?

Werkwijze

Het is een interactieve training waarbij eigen inzet van belang is. Tijdens de training wisselen theorie en praktijk elkaar af. We werken samen met een professioneel trainingsacteur zodat we kunnen experimenteren in gedrag en meteen feedback krijgen in de oefening. We werken met praktijksituaties die toezichthouders in hun werk meemaken, zodat de vertaling naar de praktijk zo makkelijk mogelijk verloopt.

Trainer

De training wordt uitgevoerd door Frans Hoeke van Stavoor, trainer van onder andere communicatiedagen en actieve teamtrainingen. Frans wordt tijdens de gehele training bijgestaan door een professionele acteur.



MIBACU INFORMATIEF

Mibacu bv

Mibacu bv verzorgt opleidingen, cursussen en trainingen voor overheden op het brede terrein van omgevingsrecht (milieu, ruimtelijke ordening, bouwen en veiligheid). Ons aanbod is actueel en praktijkgericht. Onze docenten zijn werkzaam op het gebied van omgevingsrecht bij overheid, adviesbureaus en advocatenkantoren en hebben ruime praktijkervaring op dit vakgebied.

Aanmelding cursussen

U kunt zich voor de in deze mailing genoemde cursus aanmelden via onze internetsite (www.mibacu.nl) tot 14 dagen voor de startdatum.

Kosten

Al onze cursusprijzen zijn exclusief 21% BTW. De genoemde cursusprijzen zijn per deelnemer en inclusief cursusmateriaal, koffie/thee en lunch, tenzij anders aangegeven.

Deelnamecertificaat

Na afloop van de cursus ontvangt de cursist een Certificaat van deelname. De cursus sluit aan bij de systematiek van de kwaliteitscriteria 2.1 en vormt een onderdeel van uw permanente her- en bijscholing.

Cursussen op maat / in-company

De cursus of een onderdeel daaruit kan ook in-company worden verzorgd voor uw organisatie. In overleg kan het programma van de cursus aan specifieke eisen van de organisatie worden aangepast. U kunt bij ons vrijblijvend offerte aanvragen.

CRKBO-certificaat

Mibacu bv is CRKBO-gecertificeerd.



Informatie

Uitgebreide informatie over de cursus in deze mailing, onze overige producten en informatie over ons bureau, kunt u vinden op onze internetsite www.mibacu.nl.

Neem voor meer informatie contact op met Wietske Smidt (opleidingsadviseur) op telefoonnummer 030 601 1893 of via info@mibacu.nl.



Mibacu bv

Pothuizerweg 2a
3998 NC Schalkwijk
Tel: (030) 60 11 893
Fax: (030) 65 90 373
E-mail: info@mibacu.nl
www.mibacu.nl

STAVOOR INFORMATIEF

Stavoor

Verschillende vormen van weerstand - verbale agressie, maar ook fysieke dreiging - zijn steeds vaker onderdeel van de (dagelijkse) beroepspraktijk. Wanneer een medewerker regelmatig te maken heeft met agressief gedrag is dat ingrijpend en van invloed op zijn welzijn. Op langere termijn kan het leiden tot arbeidsverzuim en verloop binnen de organisatie. Centrale vraag voor organisaties moet dan ook zijn hoe medewerkers tegenwerkend gedrag kunnen ombuigen en agressie kunnen voorkomen en hanteren. De veiligheid van het medewerker en de klant zijn daarbij van groot belang. Stavoor leert medewerkers al jarenlang hoe zij kunnen omgaan met emotie, weerstand en agressie.

STAVOOR
Opleidingen en Advies

Stavoor BV

Hoofdweg 74
7371 AK Loenen
Tel: (085) 40 19 188
E-mail: info@stavoor.nl
www.stavoor.nl