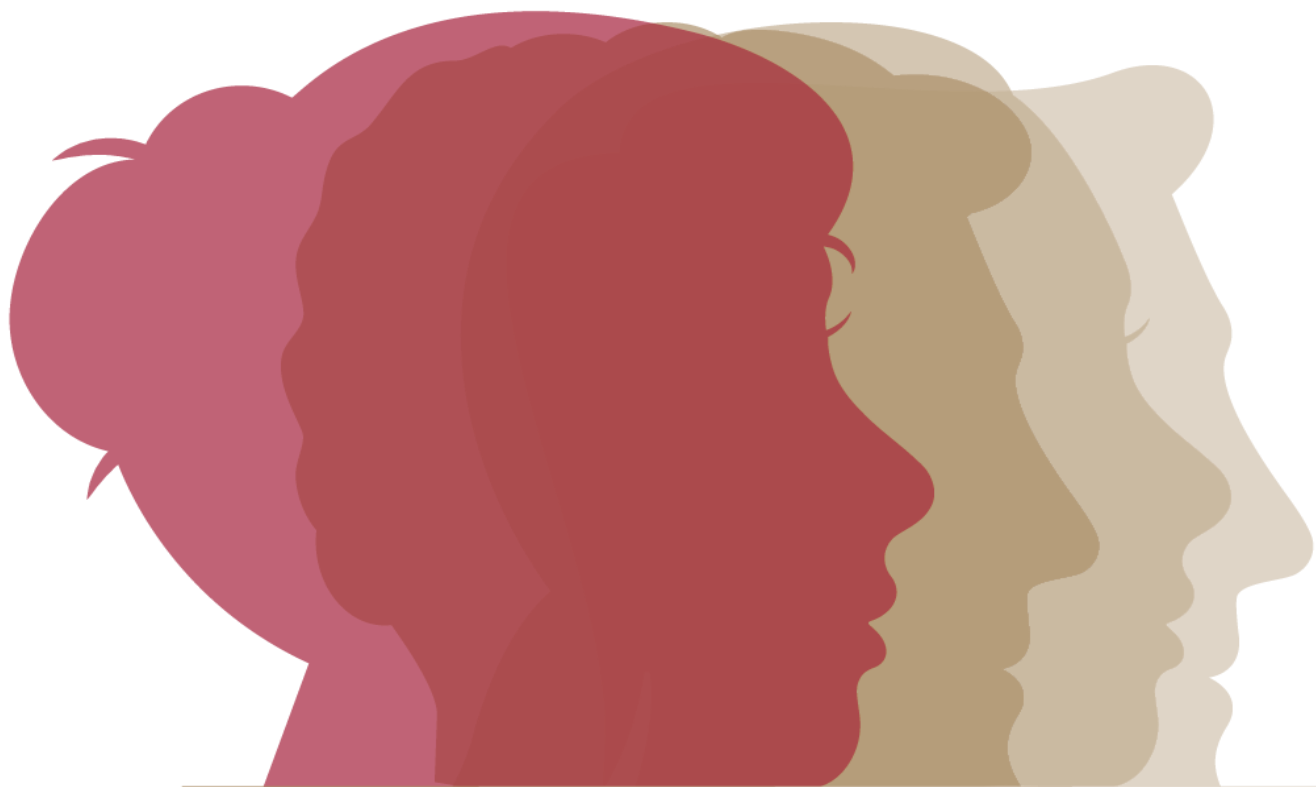




HR60

www.merlijngroep.nl

Merlijn
GROEP

Training leden klachtencommissie

Voor (beginnende)
klachtencommissie leden



Training leden klachtencommissie

Voor (beginnende) klachtencommissie leden

Focus van de training

Deze training gaat over het professioneel omgaan met (informele)klachten over ongewenst gedrag en sociale onveiligheid binnen een organisatie.

De focus ligt op het ontwikkelen van vaardigheden in gespreksvoering, de-escalatie van conflicten en verslaglegging.

Introductie

Deze tweedaagse training is gericht op het professioneel omgaan met (informele) klachten, conflicten en emoties bij ongewenst gedrag op de werkvloer.

De trainers van Merlijn zorgen voor 1 op 1 tips.

Doelgroep

Deze tweedaagse training is bedoeld voor deelnemers die willen kennismaken met het onderwerp. De training wordt vooral gevolgd door:

- Personen die deel (gaan) uitmaken van een klachtencommissie.
- Personen die (informele) klachten behandelen over ongewenst gedrag.

Inhoud van de training

Deze praktijkgerichte training biedt leden van klachtencommissies kennis en vaardigheden om klachten over ongewenst gedrag zorgvuldig, objectief en effectief te behandelen. Deelnemers krijgen inzicht in het ontstaan van klachten, interventietechnieken en in het formuleren van een advies.

Door middel van interactieve casuïstiek, analyse-oefeningen en realistische rollenspellen oefenen deelnemers met het onderzoeken van klachten, het voeren van hoor- en wederhoorgesprekken en het formuleren van zorgvuldig onderbouwde oordelen en aanbevelingen. Daarbij staat niet alleen de procedurele kant centraal maar juist ook de menselijke factor: belangen, emoties en herstel van werkrelaties.

Na afloop zijn deelnemers beter toegerust om onafhankelijk, zorgvuldig en met oog voor zowel feiten als beleving hun rol binnen de klachtencommissie te vervullen.

Leerdoelen

- De deelnemer heeft sterkere vaardigheden in klachtenanalyse en feitenonderzoek.
- De deelnemer weet structuur aan te brengen in gesprekken/hoorzitting;
- De deelnemer herkent onderliggende belangen en kan hierop doorvragen;
- De deelnemer kan professioneel omgaan met emoties en escalaties.
- De deelnemer kan mogelijke conflicten herkennen en de-escaleren;
- De deelnemer kan bemiddelingsgesprekken voeren;
- De deelnemer kan oordelen en aanbevelingen aan het bestuur motiveren
- De deelnemer heeft vertrouwen in de rol als commissielid.
- Het trainingsniveau ligt op HBO+ werk- en denkniveau of door ervaring verkregen.

Vorbereiding en aanpak van de training

Het is de bedoeling dat de cursisten door invulling van een digitaal voorbereidingsformulier drie weken van tevoren specifieke leerdoelen formuleren, die aan het begin van de cursus kort onder de loep zullen worden genomen en aan het eind onderdeel van de evaluatie zullen zijn.

Open inschrijving

De training duurt 2 dagen. Voor nadere informatie en actuele data verwijzen wij u naar onze [Merlijn Website](http://www.merlijngroep.nl).

Trainers en locatie

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij u naar onze website.

Incompany-training

Bij een incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden.

Mogelijkheden na afloop van de training

Intervisie

Zowel bij open als bij incompany trainingen kunnen nadien onder begeleiding van Merlijn trainers intervisiebijeenkomsten worden georganiseerd.

Coaching

Persoonlijke coaching van een deelnemer is mogelijk.

Supervisie en consultatie

Na de training staat het de deelnemers vrij om in voorkomende gevallen Merlijn te consulteren over ondervonden praktijkproblemen en voor een snel advies over een te volgen koers.

Voor deze drie mogelijkheden geldt dat afhankelijk van de individuele wensen van de opdrachtgever Merlijn de vraag als service van onze organisatie beschouwt dan wel i.v.m. de omvang van de gevraagde dienst voordien een offerte uitbrengt.

Training leden klachtencommissie

Dag 1

Ochtendprogramma: Inleiding in klachten en conflicten

- 09.00 - 09.30: Ontvangst met koffie/thee, informeel kennismaken met trainer en collega deelnemers.
- 09.30 - 09.45: welkom, huishoudelijke afspraken, inventarisatie persoonlijke aandachtspunten, ervaringen en leerdoelen o.a. op basis van de digitale voorbereidingsformulieren.
- 09.45 - 10.15: Het ontstaan van klachten en conflicten
- Wat leidt tot klachten over ongewenst gedrag?
 - Hoe escaleren conflicten?
 - Omgaan met emoties.
- 10.15 - 11.00: Conflictstijlen en de impact op klachtbehandeling.
- Uitleg over conflictstijlen (Thomas-Kilmann model).
 - Reflectie: Wat is jouw eigen conflictstijl? (test).
- 11.00 - 11.15: Pauze
- 11.15 - 12.25: Oefening: Conflict in kaart brengen.
- Analyseer een voorbeeldklacht.
- 12.25 - 12.30: Oogst van de ochtend
- 12.30 - 13.15: Lunch

Middagprogramma: Het horen van klager en beklagde

- 13.15 - 14.00: Doel en structuur van het hoorproces.
- Verschil tussen klachtgesprek en informeel gesprek.
 - Objectiviteit (neutraliteit) en onafhankelijkheid.
- 14.00 - 15.00: Interventietechnieken en belangen herkennen.
- LSD, reflecteren, parafraseren en samenvatten.
 - De onderliggende belangen boven water krijgen.
- 15.00 - 15.15: Pauze
- 15.15 - 16.45: Rollenspel: horen van klager en beklagde
- 16.45 - 17.00: terugblik op dag 1, vragen en vooruitblik dag 2

Dag 2

Ochtendprogramma: Evalueren en wegen van informatie

- 09.00 - 09.30: Inloop, ontvangst met koffie/thee
- 09.30 - 10.00: Terugblik op dag 1;
- Wat hebben we geleerd?
 - Zijn er nog vragen?
- 10.00 - 10.45: Van horen naar oordeelsvorming.
- Objectieve v. subjectieve informatie.
 - Hoe weeg je de belagen en zienswijze van beide partijen?
- 10.45 - 11.00: Pauze
- 11.00 - 11.45: Oefening: casus analyse.
- Welke informatie is relevant voor het advies?
 - Beoordelen van argumentatie.
- 11.45 - 12.30: Structuur van een goed advies.
- Essentiële onderdelen: feiten, analyse, conclusie en aanbevelingen.
 - Duidelijkheid en neutraliteit in taalgebruik.
- 12.30 - 13.15: Lunch

Middagprogramma: Het schrijven van een advies

- 13.15 - 14.45: Schrijfopdracht: Opstellen van een advies
- In tweetallen opstellen van een conceptadvies.
- 14.45 - 15.00: Pauze
- 15.00 - 16.45: Presentatie en nabespreken adviezen
- Korte presentatie adviezen.
 - Feedback: zijn de adviezen helder en goed onderbouwd?
- 16.45 - 17.00: Terugblik op de training, de leerdoelen en het geleerde, feedback deelnemers, digitale evaluatie en ontvangst deelnemingscertificaten