Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen

Koulutus antaa valmiuksia aggressiivisten henkilöiden kohtaamiseen ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn.

Koulutuksessa käsitellään uhka- ja vaaratilanteiden psykologisia ja fysiologisia tekijöitä, väkivaltatilanteiden erityispiirteitä, vaarasignaalien tunnistamista ja hyväksi todettuja menetelmiä näistä uhkaavista tilanteista selviytymiseksi.

Kenelle koulutus sopii?

Koulutus soveltuu eri toimialojen haastavissa ja uhkaavissa asiakaspalvelutilanteissa toimiville henkilöille. Koulutuksesta hyötyvät esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan erityisyksiköissä työskentelevät (esim. mielenterveys- ja päihdekuntoutus, lasten- ja nuorten erityisyksiköt), kotihoidon työntekijät sekä esimerkiksi päivystyksessä työskentelevät. Kaupan alalle koulutus soveltuu esimerkiksi vaativissa toimintaympäristöissä olevien myymälöiden vuorovastaaville, yövuoroja tekeville myyjille sekä yksintyöskenteleville henkilöille. Koulutuksen sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin alakohtaiset lainalaisuudet ja erityispiirteet pystytään huomioimaan kattavasti.

Koulutuksen sisältö

Koulutuksen tavoite on vahvistaa osallistujien taitoja ja valmiuksia ennakoida ja ennaltaehkäistä väkivalta-, uhka- ja konfliktitilanteita. Koulutuksessa käsitellään tekijöitä, jotka voivat laukaista väkivaltaisen ja aggressiivisen käyttäytymisen sekä perehdytään kehon kielen ymmärtämiseen. Käsiteltävät asiakokonaisuudet räätälöidään asiakkaan toimialan mukaisesti ja sisällön suunnittelussa huomioidaan asiakkaan omat ohjeistukset aggressiivisten asiakkaiden kohtaamisessa.

Koulutukseen voidaan teoriaopetuksen lisäksi sisällyttää muun muassa käytännön harjoituksia otteista irtautumiseen ja avun hälyttämiseen sekä työpisteiden turvallisuuteen liittyviä osioita.

Koulutuksen sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa yrityksen toiveet ja alakohtaiset erityispiirteet huomioiden.

Koulutuksen teemoja voivat olla muun muassa:

Turvallisuuden merkitys työpaikoilla
Aggressiivisen käyttäytymisen syyt ja ilmenemismuodot
Väkivaltaan ja väkivallan uhkaan liittyvät erityispiirteet
Uhkaavan henkilön tunnistaminen ja kohtaaminen
Uhka- ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy ja varautuminen
Toiminta vaaratilanteissa ja niiden jälkeen
Vaaratilanteiden aiheuttamat stressireaktiot
Väkivallalta puolustautumiseen liittyvä lainsäädäntö
Arki vaarallisen tilanteen jälkeen: toipuminen stressaavasta tilanteesta, työkykyä edistävät toimet ja työyhteisön tuki
Oma kehittyminen ja työssä jaksaminen.

Koulutuksen kesto on sovittavissa asiakkaan kanssa. Yleensä koulutuksen kesto on noin ½-1 päivä, joka voidaan toteuttaa erikseen sovittuina moduuleina, esimerkiksi 1 x 4h, 2 x 4h tai 1 x 8h.

Koulutus toteutetaan asiakkaan kanssa sovitulla tavalla lähiopetuksena (Taitotalossa tai asiakkaan tiloissa) tai etäopetuksena Teamsin välityksellä. Halutuista teemoista voidaan myös muodostaa verkko-opintokokonaisuus (verkkokurssi).

Ota yhteyttä ja pyydä tarjous! Suunnitellaan yhdessä tarpeitanne vastaava koulutuskokonaisuus.

Ota yhteyttä

Marika Vainola
tuotepäällikkö, turvallisuus
050 452 3940
marika.vainola@taitotalo.fi

Asiantuntijat

Stefan Smeds
kouluttaja, turvallisuus
050 911 3616
stefan.smeds@taitotalo.fi

Eetu Purho
kouluttaja, turvallisuus
050 571 4337
eetu.purho@taitotalo.fi