

Leer van de experts bij
schokkende gebeurtenissen

TRAININGSGIDS IVP



Introductie

Over IVP

25 Jaar de expert bij schokkende gebeurtenissen	4
Het IVP Stepped Care Model ®	6
Kwaliteitskenmerken trainingen	8
Maatwerktrainingen	9
Coaching	10
Open Opleidingen	11

Thema

Incidentmanagement en personeelszorg na schokkende gebeurtenissen

1. Incidentmanagement Module I	14
2. Incidentmanagement Module II	16
3. Incidentmanagement en personeelszorg Module I	18
4. Incidentmanagement en personeelszorg Module II	20
5. Opvang en nazorg door Bedrijfsopvang Team Module I	22
6. Opvang en nazorg door Bedrijfsopvang Team Module II	24
7. Opvang en nazorg door groepen medewerkers	28
8. Psychosociale zorg na rampen	30
9. Herkenning van PTSS	32

Thema

Weerbaar omgaan met agressie

10. Omgaan met intimidatie en agressie Module I	36
11. Omgaan met intimidatie en agressie Module II	38
12. Omgaan met intimidatie en agressie aan balie en telefoon Module I	40
13. Omgaan met intimidatie en agressie aan balie en telefoon Module II	42
14. Omgaan met ongewenste omgangsvormen in uw organisatie	46
15. Omgaan met ongewenste omgangsvormen op de werkvloer	48



25 Jaar de expert bij schokkende gebeurtenissen

Het IVP is een breed expertise- en kenniscentrum in Nederland op de gebieden crisis, trauma, agressie en geweld. De diensten van IVP worden ontwikkeld naar aanleiding van de behoeften uit de markt en omvatten wetenschappelijk onderzoek, consultancy, crisismanagement, opvang, therapie, coaching, bedrijfsinterne en open opleidingen. Deze diensten zijn gericht op het voorkomen en beperken van schokkende gebeurtenissen en hun gevolgen.

Het IVP adviseert bedrijven, overheden en hulporganisaties over veiligheid en hoe zij op tijd schadebeperkend kunnen optreden. Daarnaast biedt het IVP praktische ondersteuning aan organisaties en mensen en handelt het adequaat tijdens en na een crisis of calamiteit.

Opgericht in 1985

Het IVP - voorheen het Instituut voor Psychotrauma - is 25 jaar geleden opgericht door Professor Rolf Kleber, hoogleraar in de psychotraumatologie, en Dr. Danny Brom die een autoriteit is op het gebied van psychotrauma. Hij is onder meer founding director of the

Israel Center for the Treatment of Psychotrauma of Herzog Hospital in Jerusalem. IVP is momenteel partner van Arq: Psychotrauma Expert Groep.

Wetenschappelijke basis

De diensten en opleidingen van het IVP hebben een wetenschappelijke basis, aangevuld met praktijkervaringen bij de grootste & ingrijpende rampen in Nederland. Het IVP biedt bedrijven, hulpverleningsinstanties en overheden praktische bijstand met consultancy, trainingen en opleidingen en - tijdens en na rampen of calamiteiten - psychosociale hulpverlening.

Docenten onderwijzen vanuit doorleefde praktijkervaring en wetenschappelijke kennis

Het IVP helpt om menselijke en zakelijke schade door stressvolle incidenten te voorkomen of te beperken.

Stepped Care Model

Over wat werkelijk nodig is om adequaat gerichte hulp te bieden aan mensen na een schokkende gebeurtenis heeft IVP een duidelijke en wetenschappelijk onderbouwde visie. Het is zaak dat u onnodige problematisering en onnodige kosten voorkomt. De deskundigen en docenten van het IVP werken daartoe op basis van het Stepped Care Model. Met dit model wordt primair maximaal gebruik gemaakt van de veerkracht en het zelfherstellend vermogen van de mens. (Zie ook volgende pagina's).

Visie van IVP

Er is meer aandacht voor agressie en geweld. Hoewel er objectief gezien geen reden is om te stellen dat de

maatschappij onveiliger wordt, is de acceptatie van risico's sterk afgenomen. Zowel bestuurlijk als binnen bedrijven is de druk groot om voorbereid te zijn op mogelijke incidenten en deze voortvarend af te handelen als ze voorkomen. Publiciteit, vragen naar schuld en aansprakelijkheid voor zowel de gebeurtenissen als de gevolgen vergroten de dynamiek rondom deze gebeurtenissen. Binnen deze wereld van schokkende gebeurtenissen zal IVP een steeds prominenter en commerciële rol vervullen.

Missie van IVP

De missie van IVP is om waar mogelijk schokkende gebeurtenissen te voorkomen of bij een schokkende gebeurtenis de effecten en gevolgen hiervan te beperken en in juiste banen te leiden, opdat de veiligheid terugkeert en de controle weer wordt hersteld.



Het IVP Stepped Care Model ®

De deskundigen van het IVP werken op basis van het Stepped Care Model. Met dit model wordt primair maximaal gebruik gemaakt van de veerkracht en het zelfherstellend vermogen van mensen.

Lange tijd was de overtuiging dat er direct 'psychologische opvang' – individueel of in groepsverband - moest worden geboden na een schokkende gebeurtenis. Dit om de verwerking te bevorderen en/of verwerkingsstoornissen te voorkomen, dan wel op tijd te signaleren. Dit beeld heeft zeker nuancering op basis van wetenschappelijk onderzoek en ervaringen in de praktijk. De 'opvang' van mensen na schokkende gebeurtenissen vraagt om andere accenten.

Spontaan herstel

Het is bekend dat de meeste mensen na een schokkende gebeurtenis, zoals agressie en geweld, ernstige bedrijfsongevallen met gewonden en/of doden, rampen en andersoortige calamiteiten 'spontaan' herstellen.

Slechts een kleine minderheid ontwikkelt gezondheidsklachten die op termijn behandeling behoeven.

Mentale veerkracht van de mens

Velen zijn na een schokkende gebeurtenis min of meer 'van slag' en laten soms heftige emoties zien. We betitelen dit nog steeds als 'normale reacties op een abnormale gebeurtenis'.

Het IVP wil deze normale reacties niet onnodig problematiseren/vermedicaliseren/verpsychologiseren.

Mensen beschikken over een stevige mentale veerkracht en zelfherstellend vermogen. Hierop mag in eerste instantie worden vertrouwd. Elk mens doorloopt op zijn/haar eigen wijze een 'verwerkingsproces'.

Van belang is om dit proces zo goed mogelijk te faciliteren, zorg te dragen voor een adequate monitoring en tijdig verstoorde verwerkingsprocessen te signaleren.

Kostenbesparend voorbereiden

Organisaties kunnen zich voorbereiden op schokkende gebeurtenissen met opleidingen/trainingen en/of simulaties. Een goede voorbereiding leidt tot het sneller onder controle krijgen van de crisis. Het is een bijdrage aan het reduceren van de stress bij medewerkers en het mogelijk hierdoor ontstane (ziekte) verzuim en het voorkomt hoge kosten.

Hoe effectief te handelen?

Op basis van deze feiten heeft het IVP een 'Stepped Care Model' ontwikkeld. Met dit model wordt primair maximaal gebruik gemaakt van de veerkracht en het zelfherstellend vermogen van organisaties en mensen. Aanvullingen hierop vinden pas plaats als hiertoe duidelijke redenen zijn.

Het IVP Stepped Care Model ®

Het IVP Stepped Care Model kent drie opeenvolgende stappen bij en na een schokkende gebeurtenis.

1. Zorg dragen voor adequaat crisis- of incidentmanagement met aandacht voor de psychosociale aspecten van de gebeurtenis.
2. Overwegen om - naar aanleiding van spanningen binnen de organisatie, conflicten, onzekerheid over hoe te handelen of blijvende heftige emotionele reacties - 'derden' in te zetten voor consultancy/coaching, of om bepaalde zaken (deels) uit handen te geven.
3. Ondanks stap 1 en 2 kan het zijn dat er (op termijn) medewerkers zijn met aanhoudende stressreacties en/of gezondheidsklachten die een duidelijk lijden of een beperking op sociaal, beroepsmatig of ander belangrijk (levens)terrein met zich meebrengen. Het is raadzaam deze mensen te verwijzen voor diagnostiek en eventuele behandeling.



KWALITEITSKENMERKEN TRAININGEN

Praktisch, helder en direct toepasbaar

Alle diensten van het IVP zijn gekoppeld aan schokkende gebeurtenissen. Het totale productaanbod omvat wetenschappelijk onderzoek, consultancy, crisismanagement, opvang, therapie, bedrijfsinterne en open opleidingen en coaching. De producten die wij in deze trainingsgids bespreken zijn: Maatwerktrainingen, Coaching en Open opleidingen.

Waarom een IVP-training?

- Alle trainingen zijn gebaseerd op wetenschappelijke kennis en jarenlange ervaring.
- IVP-trainers hebben een relevante academische achtergrond en ruime praktijkervaring.
- IVP-trainers koppelen praktijk-situaties aan wetenschappelijke theorieën en inzichten.
- IVP maakt gebruik van diverse leervormen zoals face to face trainen, simulaties, blended learning, e-learning etc.
- Het IVP geeft trainingen aan toonaangevende opdrachtgevers uit de publieke en de private sector.
- Diverse trainingen en cursussen van het IVP zijn geaccrediteerd voor bepaalde beroepsgroepen.
- Het IVP evalueert structureel de kwaliteit van haar opleidingen en de klanttevredenheid.
- Het IVP heeft een CEDEO - erkenning. Na succesvol afronden van een training ontvangt u het IVP-certificaat.



MAATWERKTRAININGEN

Maatwerktrainingen voor elke organisatie

Alle opleidingen in deze gids kunnen wij ook bedrijfsintern verzorgen. Hierin kunnen wij accenten leggen op door u aangegeven onderwerpen. De duur van de training, exacte inhoud en locatie stemmen wij gezamenlijk af. Hoe gaat het in zijn werk?

Maatwerk

Soms zijn standaard opleidings-trajecten voor uw bedrijf niet wenselijk. Dan kunnen onze ervaren adviseurs samen met u leertrajecten ontwikkelen die geheel aansluiten op uw situatie. De bedrijfsdoelen zijn dan altijd ons uitgangspunt. Uw behoefte, uw vraag vormt het startpunt. Tevens gaan wij met u op zoek naar de probleemstelling achter de vraag. Wanneer deze helder is, formuleren wij samen de inhoud en de vorm van de training. Complexe projecten zijn voor ons geen probleem en ook grote opdrachten kunnen wij snel organiseren en uitvoeren.

Wilt u meer informatie dan kunt u vragen naar een van onze adviseurs via telefoonnummer 020-8407610.

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020 - 840 76 10



Persoonlijke leertrajecten

Coaching is een kort, doelgericht en intensief traject waarbij u uw werkgerelateerde leervraag bespreekt en onderzoekt met een deskundige coach van IVP. Met aandacht wordt ingegaan op uw specifieke situatie. Dat leidt snel tot zichtbare resultaten. Coaching is een goede, verdiepende aanvulling naast training en opleiding.

Visie

Veel van de werkgerelateerde vragen en problemen hebben te maken met persoonlijke vraagstukken. Dit principe vormt de kern van waaruit de coach van IVP met u gaat werken; van daaruit wordt gekeken naar uw persoonlijke, uw resultaatgerichte en uw professionele groei. De kwaliteiten die u heeft worden verder uitgebouwd.

Hoe ziet een traject eruit?

Coaching begint met een doelstellend gesprek. Hierin wordt besproken wat uw vragen zijn en hoe coaching kan bijdragen. Ter voorbereiding van dit doelstellend gesprek ontvangt u een vragenformulier met vragen over uw werksituatie, uw verwachtingen en verschillende kenmerken van uzelf.

Traject individuele coaching

In het coachingstraject wordt u gestimuleerd om zelf een actieve bijdrage te leveren in het aanpakken van uw leervraag. De coach zal u daarbij faciliteren en trainen, onder meer door het aanleren van vaardigheden, inclusief het herkennen en doorbreken van eventuele ineffectieve denkpatronen. Uw persoonlijke vraagstukken en uitdagingen worden door uw coach vanuit verschillende theoretische invalshoeken en met verschillende oefeningen belicht. De coach zal samen met u zoeken naar oplossingen. Daarbij wordt tevens stilgestaan bij de betekenis van het vraagstuk in uw leven, en uw mogelijkheden ermee om te gaan.



Trainingen voor iedereen, op elk moment

In deze gids vindt u alle open opleidingen. U kunt zich daar individueel voor inschrijven. In de trainingsgroepen zitten mensen met dezelfde leerbehoeften uit verschillende organisaties. Dat zorgt ervoor dat u veel herkenning zult vinden en veel van elkaar kan leren. Het biedt de kans om uw netwerk uit te breiden met personen uit andere organisaties.

Waarom een open opleiding

Binnen organisaties hebben mensen vaak op verschillende momenten behoefte aan training. Bijvoorbeeld nieuwkomers of medewerkers die bijscholing nodig hebben. Met open opleidingen spelen wij daar op in.

Trainingsbijeenkomsten

De trainingsdagen vinden plaats op verschillende locaties in het land, veelal tijdens kantooruren. Er worden verschillende interactieve werkvormen gebruikt opdat het altijd boeiend blijft: tussen de deelnemers onderling en met de docent.

Online leeromgeving

Bij diverse open opleidingen heeft u toegang tot een persoonlijke online leeromgeving. Hier vindt u praktische informatie over het programma, achtergrondinformatie over het onderwerp en voorbereidende opdrachten. Ook kunt u hier contact houden met uw docent en deelnemers. Na afloop blijft de leeromgeving voor u nog toegankelijk.

Certificaten

Na succesvol afronden van de training ontvangt u het IVP-certificaat. Dat stelt u in staat om een tweede module te volgen.

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
 020 - 840 76 10

➤ THEMA: Incidentmanagement en personeelszorg na schokkende gebeurtenissen



Leer van de experts op het gebied
van schokkende gebeurtenissen



Incidentmanagement

Module I



Voor wie:

Directie en leidinggevenden van bedrijven, organisaties of overheidsinstanties

Resultaat

U heeft kennis van de verschillende aandachtsgebieden op het gebied van incidentmanagement. U kent de mogelijkheden en uw taken om een incident adequaat te managen in uw rol als directielid of leidinggevende. Ook bent u in staat om direct de schadelijke gevolgen van een incident op organisatie-niveau en individueel niveau te beperken. U heeft aandacht voor de continuïteit van de bedrijfsprocessen na een incident. Daarnaast weet u hoe u als organisatie goede personeelszorg kan bieden aan uw medewerkers.

Inhoud

Aan de hand van het IVP Stepped Care model wordt besproken wat incidentmanagement inhoudt. Met levendige praktijkvoorbeelden van de ervaren trainers en dankzij onze desktop simulaties wordt u meegenomen in de verschillende aandachtsgebieden van incidentmanagement. Het eerste deel van de trainingsdag is vooral gericht op het managen van een incident tijdens de eerste dagen erna.

Het tweede deel van de trainingsdag richt zich op de dagen en weken daarop volgend. Het programma staat in grote lijnen vast, maar de keuze van de te behandelen casuïstiek en praktijkvoorbeelden wordt aangepast aan uw eigen ervaring en inbreng.

Centrale thema's

- Context en geschiedenis van incidentmanagement
- Overzicht en regie op het incident en de ontstane situatie
- Prioritering van acties in het managen van een incident
- Communicatie tijdens en na een incident
- Concrete personeelszorg
- Bedrijfscontinuïteit
- Afstemmen met andere partijen
- Formele zaken en evaluatie

Soort training en duur:

De training bestaat één trainingsdag. Voorafgaand ontvangt u voorbereidende literatuur en wordt u gevraagd naar uw ervaringen zodat de keuze van praktijkvoorbeelden en desktop simulaties wordt aangepast aan uw eigen ervaring.

Tijdens de trainingsdag behandelt de trainer op een interactieve manier aan de hand van praktijkvoorbeelden en desktop simulaties de verschillende

thema's rondom incidentenmanagement.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 650,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10



Incidentmanagement

Module II



Voor wie:

Directie en leidinggevenden van bedrijven, organisaties of overheidsinstanties

Resultaat

Uw kennis van de aandachtsgebieden en taken, die u nodig heeft in uw rol als directielid of leidinggevende op het gebied van incidentmanagement, wordt opgehaald. U bent op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en theoretische inzichten rondom het managen van een incident. Daarnaast heeft u advies en antwoord gekregen op dilemma's en vragen waar u in uw organisatie tijdens en na incidenten tegenaan bent gelopen.

Voorwaarden deelname

U dient eerder de training 'Incidentmanagement Module I' gevolgd te hebben.

Inhoud

Tijdens het eerste gedeelte van de trainingsdag worden de highlights van Module I opnieuw besproken. Dat wordt gevolgd door een bespreking van de nieuwe inzichten op het gebied van incidentmanagement. Daarna wordt ruim aandacht besteed aan de ervaringen die u in de tussentijd heeft opgedaan. Er is ruimte om daaruit voortgekomen dilemma's en vragen te bespreken met elkaar en de trainer.

Centrale thema's

- Aandachtsgebieden van incidentmanagement
- Nieuwe inzichten in incidentmanagement
- Dilemma's in het managen van een incident op individueelniveau en bedrijfsniveau
- Feedback op opgedane ervaringen

Soort training en duur

De training bestaat één trainingsdag. Voorafgaand ontvangt u voorbereidende literatuur. Ook zal u gevraagd worden om uw ervaringen in te brengen. Op de trainingsdag behandelt de trainer op een interactieve manier aan de hand van praktijkvoorbeelden de highlights van incidentmanagement, nieuwe inzichten en uw ervaringen.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 650,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10



Incidentmanagement en personeelszorg

Module I



Voor wie:

HR medewerkers,
P&O'ers, maatschap-
pelijk werkenden,
preventiefunctionaris-
sen, afdelingshoofden
en anderen

Resultaat

U heeft kennis van de verschillende aandachtsgebieden op het gebied van incidentmanagement en personeelszorg op individueel niveau en op bedrijfsniveau. U bent in staat om op een ondersteunende manier contact te hebben met getroffen en betrokkenen in de verschillende fases na een schokkende gebeurtenis. Daarnaast weet u hoe u de gezondheidsontwikkeling van uw medewerkers kan monitoren en wanneer u iemand moet doorverwijzen.

Inhoud:

Aan de hand van het IVP Stepped Care model wordt besproken wat wordt verstaan onder incidentmanagement en personeelszorg.

Het eerste blok is vooral gericht op het ondersteunen van het personeel en het meewerken aan de continuïteit van het bedrijf tijdens de eerste dagen na een schokkende gebeurtenis.

In het tweede blok gaan we in op de personeelszorg in de volgende dagen

tot weken na een incident.

Het programma staat in grote lijnen vast maar de keuze van de te behandelen casuïstiek en praktijkvoorbeelden wordt aangepast aan uw eigen ervaring en inbreng.

Centrale thema's

- Context en geschiedenis van incidentmanagement
- Overzicht en regie op het incident en de ontstane situatie
- Bedrijfscontinuïteit en werkzaamheden getroffen
- Reduceren van stress(bronnen) tijdens en na een incident
- Taxatie van noden en behoeften van getroffen en betrokkenen
- Praktische, sociale en emotionele ondersteuning bieden
- Monitoren van gezondheidsontwikkeling en risicogroepen

Soort training en duur

De training bestaat uit twee blokken verspreid over zes weken. Voor elk blok ontvangt u voorbereidende literatuur en opdrachten via uw online leeromgeving. Hierdoor kunt u ook leerpunten formuleren. Dit wordt gevolgd door een trainingsdag. Op deze dag behandelt de trainer op een interactieve manier aan de hand van casuïstiek, praktijkvoorbeelden en simulaties met acteurs de verschillende thema's.

Online - support

Bij deze training krijgt u - via een persoonlijke inlogcode - toegang tot uw persoonlijke online leeromgeving. Voorafgaand aan de training treft u hier alle praktische informatie over uw training. Ook wordt u gevraagd naar uw ervaringen, opdat de keuze van casuïstiek, praktijkvoorbeelden en simulaties wordt toegespitst op uw eigen ervaring. Tijdens en na de training kunt u bovendien online contact houden met andere deelnemers.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 1.295,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10



Incidentmanagement en personeelszorg

Module II



Voor wie:

HR medewerkers,
P&O'ers, maatschap-
pelijk werkenden,
preventiefunctionaris-
sen, afdelingshoofden
en anderen

Resultaat

U heeft uw kennis van en inzicht in de taken die u nodig heeft in uw rol op het gebied van incidentmanagement en personeelszorg opgehaald. U bent op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en theoretische inzichten rondom incidentmanagement en personeelszorg. Daarnaast heeft u advies gekregen over eventuele dilemma's en vragen waar u in uw organisatie tegenaan bent gelopen.

Voorwaarden deelname

U dient eerder de training 'Incidentmanagement en personeelszorg' gevolgd te hebben.

Inhoud

Tijdens het eerste gedeelte van de trainingsdag worden de highlights van Module I opnieuw besproken. Dit wordt gevolgd door het bespreken van de nieuwe inzichten op het gebied van incidentmanagement en personeelszorg. Daarna wordt ruim aandacht besteed aan de ervaringen die u in de tussentijd heeft opgedaan. Er is ruimte om daaruit voortgekomen dilemma's en vragen te bespreken met elkaar en de trainer.

Centrale thema's

- Aandachtsgebieden van incidentmanagement en personeelszorg
- Nieuwe inzichten in incidentmanagement en personeelszorg
- Dilemma's in het managen van een incident en effectieve personeelszorg
- Feedback op opgedane ervaringen van getroffen en betrokkenen

Soort training en duur

De training bestaat uit één trainingsdag. Voorafgaand ontvangt u voorbereidende literatuur. Ook zal u gevraagd worden om uw ervaringen in te brengen.

Op deze dag behandelt de trainer op een interactieve manier aan de hand van praktijkvoorbeelden de highlights van incidentmanagement en personeelszorg, nieuwe inzichten en uw ervaringen.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 650,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10



Opvang en nazorg door Bedrijfsopvang Team Module I



Voor wie:

Leden of toekomstige leden van een Bedrijfsopvang Team

Resultaat

U heeft kennis van en inzicht in de vaardigheden die u nodig heeft als lid van een Bedrijfsopvang Team (BOT) op het gebied van opvang en nazorg van collega's. U heeft inzicht verworven in het door het IVP ontwikkelde Stepped Care Model op het gebied van incidentmanagement en personeelszorg. Op verschillende momenten na een incident bent u in staat om op een effectieve manier getroffen collega's te ondersteunen. U kunt de psychosociale gezondheid van uw collega's monitoren en bent in staat door te verwijzen indien nodig.

Inhoud

Aan de hand van het IVP Stepped Care Model wordt besproken wat wordt verstaan onder de opvang en nazorg van collega's voor leden van een Bedrijfsopvang Team. Aan de hand van levendige praktijkvoorbeelden van onze ervaren trainers, casuïstiek en rollenspelen wordt u meegenomen in de verschillende onderdelen hiervan. Het eerste blok richt zich vooral op de taken van een Bedrijfsopvang Team en

het ondersteunen van collega's tijdens de eerste dagen na een incident. Het tweede blok richt zich op wat de ondersteuning de dagen en weken daarna inhoudt. Het programma staat in grote lijnen vast, maar de keuze van casuïstiek en praktijkvoorbeelden wordt aangepast aan uw eigen ervaring en inbreng.

Centrale thema's

- Taken, grenzen en mogelijkheden van een Bedrijfsopvang Team
- De dynamiek van een Bedrijfsopvang Team en de plek binnen de organisatie
- Taxatie van noden en behoeften van getroffen en betrokkenen
- Gespreksvoering, de do's and don't's
- Monitoren van gezondheidsontwikkeling en middelen hiervoor
- Zelfzorg van het Bedrijfsopvang Team

Soort training en duur

De training bestaat uit twee blokken verspreid over zes weken. Voor elk blok ontvangt u voorbereidende literatuur en opdrachten via uw online leeromgeving. Hierdoor kunt u ook leerpunten formuleren. Dit wordt gevolgd door een trainingsdag. Op deze dag behandelt de trainer op een interactieve manier de diverse thema's aan de hand van casuïstiek, praktijkvoorbeelden en simulaties met acteurs.

Online - support

Bij deze training krijgt u - via een persoonlijke inlogcode - toegang tot uw persoonlijke online leeromgeving. Voorafgaand aan de training treft u hier alle praktische informatie over uw training. Ook wordt u gevraagd naar uw ervaringen, opdat de keuze voor casuïstiek, praktijkvoorbeelden en simulaties wordt toegespitst op uw eigen ervaring. Tijdens en na de training kunt u bovendien online contact houden met andere deelnemers.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 1.295,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10



Opvang en nazorg door Bedrijfsopvang Team Module II



Voor wie:

Leden of toekomstige leden van een Bedrijfsopvang Team

Resultaat

U heeft uw kennis van en inzicht in de vaardigheden die u nodig heeft als lid van een Bedrijfsopvang Team (BOT) opgehaald. U bent op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en theoretische inzichten rondom incidentmanagement en opvang en nazorg. Daarnaast heeft u advies gekregen voor eventuele dilemma's en vragen waar u tegenaan bent gelopen tijdens uw werkzaamheden als BOT-lid.

Voorwaarden deelname

U dient eerder de training 'Opvang en nazorg door Bedrijfsopvang Team Module I' gevolgd te hebben.

Inhoud

De highlights van Module I worden kort herhaald, gevolgd door het bespreken van nieuwe inzichten op het gebied van incidentmanagement en opvang en nazorg door Bedrijfsopvang Teams. Daarna wordt ruim aandacht besteed aan de ervaringen die u in de tussentijd heeft opgedaan. Er is ruimte om daaruit voortgekomen vragen en dilemma's met elkaar en de trainer te bespreken.

Centrale thema's

- Aandachtsgebieden voor Bedrijfsopvang Teams
- Nieuwe inzichten in incident management en opvang en nazorg van getroffen
- Dilemma's in effectieve zorg voor collega's
- Feedback op opgedane ervaringen

Soort training en duur

De training bestaat uit één trainingdag. Voorafgaand ontvangt u voorbereidende literatuur. Ook zal u gevraagd worden om uw ervaringen in te brengen. Op de trainingdag behandelt de trainer op een interactieve manier nieuwe inzichten en uw ervaringen aan de hand van praktijkvoorbeelden.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 650,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10

> THEMA: Incidentmanagement en personeelszorg na schokkende gebeurtenissen

Expert op het gebied van
schokkende gebeurtenissen





Opvang en nazorg door groepen medewerkers



Voor wie:

Deelnemers hebben een training 'Opvang en nazorg door Bedrijfsopvang Team' of 'Incidentmanagement en personeelszorg na schokkende gebeurtenissen' gevolgd en hebben ervaring met opvang en nazorg

Resultaat

U heeft kennis van de verschillen tussen individuele opvang en groepsopvang. U weet wanneer u individuele opvang inzet en wanneer groepsopvang. U weet hoe u een groepsopvang vorm geeft. U heeft aandacht voor de dynamiek in een groep tijdens een groepsopvang. U bent bekend met de do's and don'ts tijdens groepsopvangsgesprekken.

Inhoud

Tijdens deze training wordt besproken hoe en wanneer u groeps gesprekken kan inzetten na een incident. De trainer zal u aan de hand van praktijkvoorbeelden meenemen in de verschillende onderdelen van groepsopvang. In het eerste gedeelte van de trainingsdag wordt besproken wanneer groeps gesprekken gewenst zijn en hoe u deze vorm kunt geven.

Tijdens het tweede gedeelte van de dag gaat u oefenen met het voeren van groeps gesprekken, waarbij aandacht is voor de dynamiek in een groep.

Centrale thema's

- Inzetten van groepsopvang
- Vormgeving van groeps gesprekken
- Samenstelling van de groepen
- Do's and don'ts bij groepsopvang
- Groepsdynamiek
- Communicatie vaardigheden voor een groeps gesprek

Soort training en duur

De training bestaat één trainingsdag. Voorafgaand ontvangt u voorbereidende literatuur en wordt u gevraagd naar uw ervaringen zodat de keuze van praktijkvoorbeelden en simulaties wordt aangepast aan uw eigen ervaring.

Tijdens de trainingsdag gaat de trainer op een interactieve manier aan de hand van praktijkvoorbeelden

en simulaties in op de verschillende aspecten rondom opvang en nazorg voor groepen medewerkers.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 650,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10



Psychosociale zorg na rampen



Voor wie:

Maatschappelijk werkers, GHOR medewerkers of psychologen die ingezet kunnen worden om psychosociale opvang te verlenen na een ramp

Resultaat

U heeft kennis van zowel de bestuurlijk-organisatorische aspecten als de zorginhoudelijke aspecten van de afwikkeling van een ramp. U weet wat de impact van rampen en calamiteiten is, en wat de eerste reacties vlak na de ramp zijn. U leert om te gaan met rampspecifieke elementen zoals chaos, improvisatie en paniek. Na een ramp kunt u de eerste noden en behoeften van getroffen en in kaart brengen. U bent bekend met de verschillende fases in schokverwerking.

Inhoud

Naar aanleiding van de ervaring en het wetenschappelijk onderzoek dat het IVP gedaan heeft naar de vuurwerk-ramp in Enschede en andere rampen, wordt u in deze training meegenomen in verschillende taken die horen bij psychosociale zorg na rampen. Gedurende de gehele trainingsdag wordt door de trainer de theorie gekoppeld aan ervaringen die door het IVP zijn opgedaan tijdens

de vuurwerk-ramp en andere rampen. Het eerste gedeelte van de dag richt zich op de bestuurlijke, organisatorische aspecten rondom een dergelijke ramp. Tijdens het tweede gedeelte worden de zorginhoudelijke aspecten besproken.

Centrale thema's

- Eerste reacties en gevolgen na een ramp
- Eerste noden en behoeften van getroffen en
- Omgaan met rampspecifieke elementen zoals chaos, improvisatie en paniek
- Verschillende fases na een ramp
- Psychosociale zorg voor getroffen en
- Terugkoppelen aan andere betrokken partijen.

Soort training en duur

De training bestaat één trainingsdag. Voorafgaand ontvangt u voorbereidende literatuur en wordt u gevraagd naar uw ervaringen zodat de keuze van praktijkvoorbeelden en simulaties wordt aangepast aan uw eigen ervaring.

Tijdens de trainingsdag gaat de trainer op een interactieve manier aan de hand van praktijkvoorbeelden, simulaties en video beelden in op

de verschillende aspecten rondom psychosociale zorg na rampen.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 650,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10



Herkenning van PTSS



Voor wie:

Bedrijfsartsen en arbeidsdeskundigen die in de praktijk traumagerelateerde klachten bij hun cliënten willen vaststellen en willen weten wat hun rol is

Resultaat

U bent op de hoogte van de gevolgen van een schokkende gebeurtenis. U kunt hieraan gerelateerde klachten waaronder een PTSS herkennen in uw praktijk. U heeft kennis van de mogelijkheden met betrekking tot differentiaal diagnostiek en kennis van co-morbiditeit. Daarnaast bent u op de hoogte van de verwijsmogelijkheden. U heeft kennis van evidence based en best practice behandelingen voor PTSS. U weet wat de reïntegratiemogelijkheden zijn voor uw cliënten.

Inhoud

Tijdens deze training zal onze ervaren therapeut en bedrijfsarts u meenemen in de kenmerken van psychotrauma zoals die zich in uw praktijk zullen manifesteren. Aan de hand van praktijkvoorbeelden vanuit zowel de psychotherapie als de bedrijfsgeneeskunde worden verschillende onderwerpen besproken die ertoe bijdragen dat u deze psychotrauma's makkelijker

herkent en weet wat uw mogelijkheden zijn om hiermee om te gaan.

Centrale thema's

- Verwerkingsfasen en symptomen tijdens en na een schokkende gebeurtenis
- Kenmerken van (acute) stressreacties en traumagerelateerde klachten
- Kenmerken en prevalentie van post-traumatische stressstoornis (PTSS)
- Verwijsmogelijkheden
- Co-morbiditeit en differentiaal diagnose
- Risicosignalering en indicatiestelling
- Evidence based- en best practice behandelingen
- Mogelijkheden reïntegratie en kenmerkende beperkingen door PTSS

Soort training en duur

Deze training bestaat uit een dagdeel. Voorafgaand ontvangt u voorbereidende literatuur zoals wetenschappelijke artikelen, een reader en hulpmiddelen voor het herkennen van traumagerelateerde klachten.

Tijdens de training worden de diverse thema's door de traumatherapeut en bedrijfsarts besproken aan de hand van de theoretische inzichten en ervaringen uit de praktijk.

Accreditatie

De training is geaccrediteerd bij de ABSG voor 4 punten.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 15 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 395,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10

➤ **THEMA: Weerbaar omgaan met agressie**





Omgaan met intimidatie en agressie

Module I



Voor wie:

Personen die op hun werk vanuit verschillende functies frequent in aanraking komen met agressie

Resultaat

U herkent de uitingvormen, typen en dynamiek van agressie. U weet wat de grens tussen normaal en agressief gedrag is. Daarnaast bent u bewust van uw eigen rol, wat betreft houding en acties, in het ontstaan en verloop van agressie. De dynamiek van de interactie bij agressiesituaties is u bekend. U bent in staat om effectief te reageren op de verschillende vormen van agressief gedrag.

Inhoud

Gedurende de training leert u hoe u sneller en effectiever kunt reageren op agressie zodat die sneller beheersbaar wordt. De trainer en acteurs nemen u mee in allerlei aspecten van agressiehantering. Zij stimuleren u om aan de slag te gaan met uw persoonlijke leerpunten, zodat u een stijl kan vinden die bij u persoonlijk past. Het eerste trainingsblok is vooral gericht op het herkennen van de verschillende

vormen van agressie en bewustwording van uw eigen rol in het verloop van agressie-incidenten. Tijdens het tweede trainingsblok wordt ingegaan op het hanteren van verschillende reactiemogelijkheden op de verschillende soorten agressie en de persoonlijke strategie die u daarin kunt ontwikkelen.

Centrale thema's

- Verschillende uitingen en vormen van agressie
- Inzicht in eigen cognitieve, emotionele en gedragsreacties op agressie
- Eigen rol in dynamiek en verloop agressie incidenten
- Verschillende effectieve reactiemogelijkheden
- Ontwikkeling persoonlijke stijl in agressiehantering

Soort training en duur

De training bestaat uit twee blokken verspreid over zes weken. Voor elk blok ontvangt u voorbereidende literatuur en opdrachten via uw online leeromgeving. Hierdoor kunt u ook leerpunten formuleren. Dit wordt gevolgd door een trainingsdag. Op deze dag behandelt de trainer op een interactieve manier aan de hand van casuïstiek, praktijkvoorbeelden en simulaties met acteurs de verschillende thema's.

Online support

Bij deze training krijgt u - via een persoonlijke inlogcode - toegang tot uw persoonlijke online leeromgeving. Voorafgaand aan de training treft u hier alle praktische informatie over uw training. Ook wordt u gevraagd naar uw ervaringen, opdat de keuze van casuïstiek, praktijkvoorbeelden en simulaties wordt toegespitst op uw eigen ervaring. Tijdens en na de training kunt u bovendien online contact houden met andere deelnemers.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 1.100,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10



Omgaan met intimidatie en agressie

Module II



Voor wie:

Personen die op hun werk vanuit verschillende functies zeer frequent in aanraking komen met agressie

Resultaat

Uw kennis over de verschillende vormen van agressie en effectieve reactiemogelijkheden heeft u weer opgehaald. De ervaringen die u in de tussentijd heeft opgedaan, heeft u ingebracht en zijn van feedback voorzien. Daarnaast heeft u geoefend met uw persoonlijke leerpunten die ontstaan zijn uit uw opgedane ervaring.

Voorwaarden deelname

U dient eerder de training 'Omgaan met intimidatie en agressie Module I' gevolgd te hebben.

Inhoud

Tijdens het eerste gedeelte van de dag worden de highlights van Module I opnieuw besproken. Daarna wordt ruim aandacht besteed aan ervaringen die u in de tussentijd heeft opgedaan. Er is ruimte om daarop feedback te ontvangen van elkaar en de trainer en vragen te stellen. Tot slot krijgt u de gelegenheid om te oefenen met uw persoonlijke leerpunten.

Centrale thema's

- Vormen en reacties op agressie
- Feedback op en vragen over opgedane ervaringen
- Persoonlijke leerpunten in agressiehantering

Soort training en duur

De training bestaat één trainingsdag. Voorafgaand ontvangt u voorbereidende literatuur. Ook zal u gevraagd worden om uw ervaringen in te brengen. De trainer behandelt tijdens deze dag op een interactieve manier aan de hand van praktijkvoorbeelden, oefeningen en simulaties de highlights van agressiehantering, uw ervaringen en uw leerpunten.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 550,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?

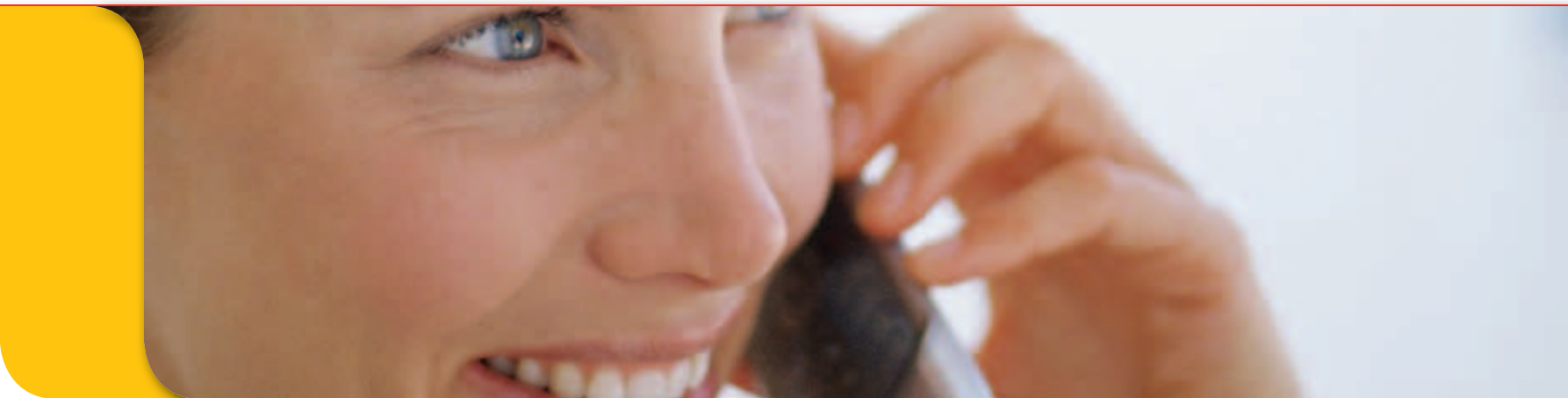


www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10



Omgaan met intimidatie en agressie aan balie en telefoon

Module I



Voor wie:

Telefonisten, balie-medewerkers en receptionisten die het aanspreekpunt voor klanten zijn en een representatieve functie hebben voor de organisatie

Resultaat

U herkent de verschillende vormen van agressie. Ook bent u op de hoogte van de verschillende reactiemogelijkheden op agressie en het effect daarvan. Daarnaast weet u wat de grens tussen normaal en agressief klantgedrag is. Vanuit een service verlenende functie bent u in staat om effectief te reageren op de verschillende vormen van agressief gedrag aan de telefoon en aan de balie.

Inhoud

Omdat u vaak het eerste contact heeft met de klant en daarom geconfronteerd wordt met agressieve klanten leert u tijdens deze training om agressie te begrenzen of te beperken met behoud van de klantrelatie, voor zover dat mogelijk is. Door de trainer en de acteurs wordt u in simulaties aan de telefoon en aan de balie meegenomen in het omgaan met agressie aan de balie en telefoon. Het eerste gedeelte

van de trainingsdag richt zich vooral op het herkennen van de vormen van agressie. Tijdens het tweede en grootste gedeelte van de dag wordt veel geoefend om agressie te hanteren aan de balie en aan de telefoon.

Centrale thema's

- Verschillende uitingen en vormen van agressie
- Herkennen van risicovolle situaties
- Grens tussen normaal en agressief klanten gedrag herkennen
- Effectief omgaan met agressie aan de telefoon
- Effectief omgaan met agressie aan de balie

Soort training en duur

De training bestaat uit een trainingsdag. Enkele weken voor deze dag ontvangt u voorbereidende literatuur en opdrachten op uw online leeromgeving. Zo kunt u ook leerpunten formuleren. Op de trainingsdag behandelt de trainer op een interactieve manier aan de hand van casuïstiek, praktijkvoorbeelden en simulaties met acteurs de verschillende thema's rondom agressie hantering aan de balie en aan de telefoon.

Online support

Bij deze training krijgt u - via een persoonlijke inlogcode - toegang tot uw persoonlijke online leeromgeving. Voorafgaand aan de training treft u hier alle praktische informatie over uw training. Ook wordt u gevraagd naar uw ervaringen, opdat de keuze van casuïstiek, praktijkvoorbeelden en simulaties wordt toegespitst op uw eigen ervaring. Tijdens en na de training kunt u bovendien online contact houden met andere deelnemers.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 550,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10



Omgaan met intimidatie en agressie aan balie en telefoon

Module II



Voor wie:

Telefonisten, balie-medewerkers en receptionisten die het aanspreekpunt voor klanten zijn en een representatieve functie hebben voor de organisatie

Resultaat

Uw kennis over de verschillende vormen van agressie en effectieve reactiemogelijkheden aan de balie en telefoon is weer opgehaald. De ervaringen die u in de tussentijd heeft opgedaan, heeft u ingebracht en daarover heeft u feedback gekregen. Daarnaast heeft u geoefend met uw persoonlijke leerpunten die ontstaan zijn uit uw opgedane ervaring.

Voorwaarden deelname

U dient eerder de training 'Omgaan met intimidatie en agressie aan balie en telefoon Module I' gevolgd te hebben.

Inhoud

Tijdens het eerste gedeelte van de dag worden de highlights van Module I opnieuw besproken. Daarna wordt ruim aandacht besteed aan de ervaringen die u in de tussentijd heeft opgedaan. Er is ruimte om daarop feedback te ontvangen van elkaar en de trainer en vragen te stellen. Tot slot krijgt u de gelegenheid om te oefenen met uw persoonlijke leerpunten.

Centrale thema's

- Reacties op agressie aan de balie en telefoon
- Feedback op en vragen over opgedane ervaringen
- Persoonlijke leerpunten in agressiehantering

Soort training en duur

De opleiding bestaat uit één blok. De training beslaat één trainingsdag. Voorafgaand ontvangt u voorbereidende literatuur. Ook zal u gevraagd worden om uw ervaringen in te brengen. De trainer behandelt tijdens deze dag op een interactieve manier aan de hand van praktijkvoorbeelden, oefeningen en simulaties de highlights van agressiehantering, uw ervaringen en uw leerpunten.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 550,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10

➤ THEMA: Weerbaar omgaan met agressie

Expert op het gebied van
schokkende gebeurtenissen





Omgaan met ongewenste omgangsvormen in uw organisatie



Voor wie:

Leidinggevenden,
managers en HRM-
medewerkers.

Resultaat

U bent in staat om ongewenste omgangsvormen te signaleren. U heeft inzicht in de verschillende vormen van ongewenste omgangsvormen en het effect daarvan op medewerkers en uw organisatie. U weet wat strategieën zijn om ongewenst gedrag aan te pakken. U bent in staat om collega's aan te spreken en gewenst en ongewenst gedrag in teams bespreekbaar te maken. Daarnaast heeft u zicht op hoe u een risicoanalyse en plan van aanpak kan maken van uw team.

Inhoud

Ongewenste omgangsvormen tussen collega's komen in veel organisaties voor. Tijdens deze training gaat de trainer met u het gesprek aan over wat uw rol als leidinggevende is in het bevorderen van een professionele cultuur waarin ongewenst gedrag niet voorkomt.

Op de eerste trainingsdag is er aandacht voor wat ongewenst gedrag is voor medewerkers en hoe dit past

binnen de bedrijfscultuur. De tweede trainingsdag gaat over uw rol in het aanpakken van ongewenst gedrag op individueel niveau, maar ook op beleidsniveau.

Centrale thema's

- Signalen en vormen van ongewenste omgangsvormen
- Persoonlijke grenzen ten aanzien van ongewenst gedrag
- Waarden en normen binnen de organisatie
- Effect ongewenste omgangsvormen op medewerkers en organisatie
- Rol van de leidinggevende
- Strategieën om professionele omgangsvormen te bevorderen
- Bespreekbaar maken van ongewenst gedrag
- Risicoanalyse en plan van aanpak voor uw team

Soort training en duur:

Deze training bestaat uit twee aangesloten dagen zonder avondprogramma. Tijdens de training worden korte theoretische inleidingen afgewisseld met praktijkgerichte oefeningen, opdrachten en simulaties met acteurs. Voorafgaand aan de training wordt u gevraagd naar uw ervaringen zodat de keuze van casuïstiek en praktijkvoorbeelden wordt aangepast aan uw eigen ervaring.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 1.000,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10



Omgaan met ongewenste omgangsvormen op de werkvloer



Voor wie:

Medewerkers binnen een organisatie die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen van collega's

Resultaat

U bent zich bewust van de verschillende vormen van ongewenst gedrag binnen uw team en de organisatie. Daarnaast weet u wat de verschillende normen van en opvattingen over gewenst en ongewenst gedrag zijn. U bent in staat om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken. Collega's kunt u aanspreken op ongewenst gedrag en u kunt hen daarover feedback geven.

Inhoud

In het bewaken van een plezierige en professionele cultuur in uw team speelt u zelf een belangrijke rol. Het is vaak niet gemakkelijk om ongewenst gedrag met collega's te bespreken. Daarom leert u in deze training onder deskundige begeleiding van de trainer om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken.

Het eerste gedeelte van de trainingdag is vooral gericht op de vormen van

ongewenste omgangsvormen en de eigen grenzen daarin.

Tijdens het tweede gedeelte van de dag komt aan bod hoe u praktisch kunt omgaan met ongewenste omgangsvormen op uw werk.

Centrale thema's

- Vormen van ongewenste omgangsvormen
- Effect van ongewenste omgangsvormen op medewerkers en organisatie
- Eigen grenzen en normen ten aanzien van omgangsvormen op werk
- Rol en verantwoordelijkheid in voorkomen en aanpakken van ongewenst gedrag
- Bespreekbaar maken van (on-)gewenst gedrag
- Aanspreken van collega's op ongewenst gedrag

Soort training en duur

De training bestaat uit een trainingdag. Voorafgaand aan de training wordt u gevraagd om uw ervaringen in te brengen.

Tijdens de trainingdag wordt de theorie afgewisseld met praktijkgerichte oefeningen, opdrachten en simulaties met acteurs.

Tijdens de training staan uw ervaringen en praktijksituaties centraal.

Aantal deelnemers:

Aan de training kunnen maximaal 12 personen deelnemen

Wat kost deze training?

De training kost € 500,- en is vrijgesteld van BTW. Het bedrag is inclusief arrangement en literatuurkosten

Meer info of inschrijven?



www.ivp-opleidingen.nl
info@ivp-opleidingen.nl
020-840 76 10



INSCHRIJVEN DOET U ZO . . .

Kies de training en reserveer

Wilt u een open opleiding volgen? Reserveren is heel eenvoudig via de website.

1. Surf naar de website www.ivp-opleidingen.nl
2. Kies uw training
3. Selecteer uw startdatum en/of locatie
4. Vul het inschrijfformulier in
5. Controleer de gegevens
6. Bij akkoord, verzend uw gegevens
7. U ontvangt automatisch een bevestiging



Ga naar: www.ivp-opleidingen.nl



Mail naar: info@ivp-opleidingen.nl



Of bel naar: 020 - 840 76 10

Elke training, elke zes weken

Elke opleiding wordt om de zes weken in een andere provincie in Nederland herhaald. Zo zijn wij regionaal voor u beschikbaar.

Alle kosten zijn inclusief

De trainingen zijn vrijgesteld van BTW. De bedragen zijn inclusief arrangement en literatuurkosten (studiemateriaal). Voor maatwerk en coaching hanteren wij andere tarieven.

Ontvang het IVP-certificaat

Na de training ontvangt u het officiële certificaat van deelname, een bewijs van het volgen van de professionele training bij het Cedeo-erkende instituut IVP.

Bel gerust voor meer informatie

Natuurlijk kunt u ons altijd eerst vrijblijvend bellen voor meer informatie en antwoorden op uw vragen. U kunt zich ook telefonisch aanmelden voor een training: wat u het prettigst vindt.

> LEER VAN DE EXPERTS

Leer van de experts. Het IVP is de toonaangevende expert op het gebied van opleidingen voor bedrijven en organisaties die professioneel voorbereid willen zijn op de impact van schokkende gebeurtenissen, zoals een ramp, incident, agressie of intimidatie. IVP is partner van Arq: Psychotrauma Expert Groep. Bekijk voor ons opleidingenpakket deze brochure en bezoek onze website: www.ivp-opleidingen.nl



Instituut | voor
Psycho | trauma

Postadres

Postbus 183, 1110 AD Diemen

Bezoekadres

Nienoord 5
1112 XE Diemen

Telefoon afd. trainingen: 020 - 840 76 10

Fax: 020 - 840 76 01

E-mail: info@IVP-opleidingen.nl

www.ivp-opleidingen.nl

