

Bijlage 2 – Trainingssegment 8: Begeleidingsvaardigheden en Trainingssegment 9: Conflictmanagement/ omgaan met lastige situaties en agressie

Trainingssegment 8: Begeleidingsvaardigheden

De Belastingdienst is voortdurend aan verandering onderhevig. Onderdelen reorganiseren, nieuwe taken worden aan het werk toegevoegd, andere taken verdwijnen of worden aangepast. Voor de zittende medewerkers heeft dit onder andere tot gevolg dat mensen moeten omscholen en/of nieuwe taken moeten leren. Ook worden voortdurend nieuwe mensen aangenomen. Voor al deze medewerkers is een goede opleiding en zorgvuldige begeleiding erg belangrijk. En daar hebben we goed toegeruste praktijkdocenten en begeleiders/mentoren voor nodig. Dit trainingssegment bestaat uit de percelen begeleidingsvaardigheden, coachingsvaardigheden en het perceel facilitators.

Perceel 8.2: Coachingsvaardigheden

In dit perceel krijgen medewerkers de noodzakelijke instrumenten om hun rol als coach optimaal te vervullen. Ze zijn zich bewust van uw persoonlijke vaardigheden en valkuilen. Ze kennen hun positie als coach en spelen daar effectief op in.

Trainingsprofiel 8.2.1: coachingsvaardigheden

Doelgroep: Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Tijdsindicatie: 2-3 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- brengen hun coachingsvaardigheden op een zeer effectieve manier in de praktijk.
- beschikken over de noodzakelijke instrumenten om hun rol als coach optimaal te vervullen.
- zijn zich bewust van hun persoonlijke vaardigheden en valkuilen.
- kennen hun positie als coach en spelen daar effectief op in.

Trainingssegment 9: Conflictmanagement/Omgaan met lastige situaties en agressie

In de Belastingdienst is er een hele diversiteit aan mensen en werkzaamheden. Er zijn medewerkers die door hun werkzaamheden veel in conflictsituaties met de burger terecht komen. Hierbij kan ook agressie om de hoek komen kijken. Maar er zijn ook medewerkers die met een collega in een conflict raken. In dit perceel vind je aanbod hoe je met dit soort situaties het beste om kunt gaan.

Dit trainingssegment bestaat uit de percelen basisvaardigheden conflictmanagement, mediation(vaardigheden) en omgaan met lastige situaties en agressie.

Perceel 9.4: Omgaan met lastige situaties en agressie

De agressie en weerbaarheidstrainingen die we willen aanbesteden zijn gericht op zelfkennis, de ander en diens situatie begrijpen, en tools die de deelnemers kunnen helpen om constructief om te gaan met lastige situaties.

De deelnemers leren de situatie juist in te schatten, oog te hebben voor hun eigen rol in het verloop van het contact en zich weerbaarder op te stellen. Zij leren hoe zij door hun gedrag het gesprek en de situatie in de hand kunnen houden en de veiligheidsrisico's zo beperkt mogelijk kunnen houden.

Trainingsprofiel 9.4.1: Weerbaarheid aan de telefoon

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Tijdsindicatie: 1-2 dagen

Leerdoelen

Deelnemers:

- zijn bekend met de acht maatregelen binnen de Veilige Publieke Taken (VPT).
- zijn in staat om een norm te stellen wat acceptabel is en wat niet acceptabel is.
- zijn zich bewust van de invloed van hun eigen gedrag.
- hebben inzicht gekregen en herkennen het verschil tussen de diverse vormen van agressief gedrag met mogelijk uiterlijke kenmerken (bijvoorbeeld onderverdeling in ABCD-gedrag).

Trainingsprofiel 9.4.2: Weerbaarheid aan de balie

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Tijdsindicatie: 1-2 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- zijn bekend met de acht maatregelen binnen de Veilige Publieke Taken (VPT).
- zijn in staat om een norm te stellen wat acceptabel is en wat niet acceptabel is.
- zijn zich bewust van de invloed van hun eigen gedrag.
- hebben inzicht gekregen en herkennen het verschil tussen de diverse vormen van agressief gedrag met mogelijk uiterlijke kenmerken (bijvoorbeeld onderverdeling in ABCD-gedrag).
- leren bronnen van gedrag van 'klanten' te herkennen en erkennen.
- hebben tools hoe om te gaan met dreigende situaties (fysiek).

Trainingsprofiel 9.4.3: Weerbaarheid voor medewerkers die op bezoek gaan bij burgers en bedrijven

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Tijdsindicatie: 1-2 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- zijn bekend met de acht maatregelen binnen de Veilige Publieke Taken (VPT).
- zijn zich bewust van de veiligheidsrisico's die kunnen ontstaan tijdens hun werkzaamheden, weten deze effectief in te schatten en kunnen hier passend op reageren.
- zijn op de hoogte van de gemeenschappelijke norm m.b.t. het hanteren van lastig en agressief gedrag.
- zijn in staat om lastige situaties en incidenten bespreekbaar te maken.
- krijgen persoonlijke en praktische handvatten aangereikt om de eigen spanning in specifieke situaties te kunnen verlagen.
- zijn zich bewust van de invloed van hun eigen gedrag en houding.
- hebben inzicht gekregen en herkennen het verschil tussen de diverse vormen van agressief gedrag met mogelijk uiterlijke kenmerken (bijvoorbeeld onderverdeling in ABCD-gedrag).