



Reframe

ADVIES EN TRAINING

Omgaan met Spanning en Emotie

Reframe leert mensen omgaan met angst, agressie, werkdruk en conflicten.



De trainingen zijn bedoeld voor iedereen die vanuit zijn professie te maken heeft met lastige en spanningsvolle situaties, bijvoorbeeld:

- Politie
- Brandweer
- Ambulancediensten
- Justitie
- Reclassering
- Opvanghuizen
- Detailhandel
- Beveiligingsbedrijven
- Horeca
- Vervoersbedrijven
- Zorginstellingen
- Onderwijsinstellingen
- Gemeentelijke- en Overheidsinstellingen



In deze brochure vindt u nadere informatie over de volgende trainingstrajecten:

- Agressie- en conflicthantering
- Weerbaarheid
- Omgaan met lastige klanten
- Werken en beslissen onder druk
- Crisismanagement
- Stressmanagement
- Overval en gijzeling
- Opvang en nazorg
- Omgaan met traumatische ervaringen

Iedere situatie van angst, conflict of controleverlies roept spanningen en emoties op. Maar handelen vanuit emoties pakt zelden goed uit. Daarom is het belangrijk om spanningsvolle situaties te leren herkennen en onderkennen, maar ook te leren beheersen. Onze trajecten draaien om bewustwording, zelfkennis en zelfreflectie. De training resulteert in zelfcontrole en daardoor professioneel handelen. Wij leren emotie om te zetten naar positieve spanning. Beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming worden hier gunstig door beïnvloed. Vanuit gecontroleerde emotie komt men tot effectief handelen en tot gewenste situaties. Dit geldt zowel voor individuen als voor teams. Tijdens de training wordt er zoveel mogelijk gewerkt met situaties die door de deelnemers zelf worden aangedragen. Op deze manier kunnen de deelnemers zich beter inleven in de simulaties en zal het leereffect groter zijn.

De trainingstrajecten omvatten de volgende basisonderwerpen:

- Inzicht in denken en handelen bij spanningsvolle situaties
- Inzicht in eigen kwaliteiten en deze vergroten
- Herkennen en onderkennen van eigen spanningsvolle situaties en de daarbij behorende verschijnselen
- Onder controle houden van eigen stressreactie (zelfcontrole)
- Herkennen van spanningsvolle reacties bij anderen en hoe deze te hanteren
- Omgaan met emoties, irritaties en calamiteiten
- Communicatiestijlen en communicatiecultuur
- Effectief optreden tijdens en na spanningsvolle situaties

Agressie- en conflicthantering

De training is bedoeld voor iedereen die tijdens het uitvoeren van zijn/haar werkzaamheden geconfronteerd wordt met verbale en/of fysieke agressie. Door middel van de training wordt verbetering gebracht in het veilig en verantwoord omgaan met agressieve situaties.

Zelfcontrole, verbale- en non-verbale communicatie zijn hiertoe belangrijke middelen. De deelnemers krijgen inzicht in vormen van de-escalerend gedrag en situatiecontrole door middel van communicatieve vaardigheden.

Tevens leren zij om te reageren met (gecontroleerde) professionele emotie in plaats vanuit persoonlijke emotie.

Tijdens de training kan eventueel ook aandacht worden besteed aan fysieke vaardigheden: het toepassen van enkele eenvoudige basistechnieken van zelfverdediging en controletechnieken. Desgewenst kan Reframe ook ondersteuning bieden bij het verder uitwerken van het agressieprotocol of andere relevante advisering.



Weerbaarheid

Binnen dit traject wordt aandacht besteed aan fysieke, mentale en verbale aspecten. Door middel van diverse technieken krijgen de deelnemers handvatten aangereikt om voor zichzelf op te komen, emoties te hanteren, zelfvertrouwen te vergroten en veilig en verantwoord om te gaan met confronterende situaties. Hierbij wordt aandacht geschonken aan houding en uitstraling, communicatieve vaardigheden, vormen van de-escalerend gedrag en eventueel ook zelfverdedigingstechnieken.

Voorbeelden van toepassingen zijn het verminderen van angst op straat, preventie van seksuele intimidatie, racisme, pesten en ander grensoverschrijdend gedrag.

Omgaan met lastige klanten

Reframe leert u om tijdens situaties met lastige en/of agressieve klanten uw eigen emoties en gevoelens onder controle te houden, zodat u op rustige en professionele wijze de klant te woord kunt blijven staan. Tevens geeft de training handvatten hoe zowel verbaal als non-verbaal agressieve en lastige situaties te hanteren. Tijdens de training wordt geoefend met praktijksimulaties die de deelnemers zelf aandragen. Dit kunnen situaties zijn die men al meegemaakt heeft of als voorbereiding op een komende situatie. Oefenen vanuit deze situaties is herkenbaar voor de deelnemers. Alle deelnemers krijgen van de trainer handvatten aangereikt die persoonlijk bij hen passen.



Werken en beslissen onder druk

Reframe leert u om kalm en zelfverzekerd te reageren tijdens spanningsvolle situaties, zodat u ook bij tegenslag, weerstand of onder (tijds)druk goede prestaties blijft leveren. Door middel van de training zal een beweging op gang gebracht worden om te reageren met emotie (gecontroleerd professioneel) in plaats vanuit persoonlijke emotie (ongecontroleerd persoonlijk). Daartoe leren wij u spanningsverlagende technieken aan en laten zien wat spanning met u doet in het non-verbale gedrag. Vanuit dit gedrag wordt u begeleid in het onder controle brengen van uw eigen spanning. Door middel van een 5-stappenmethodiek bent u in staat om tijdens stressvolle situaties doelmatig te handelen.

Indien u een leidinggevende functie heeft, leert de training u bij tijdsdruk het team of de afdeling doeltreffend aan te sturen door prioriteiten te stellen. Binnen diverse beroepen en functies kan het voorkomen dat men, onder tijdsdruk, in onzekere situaties, met tegenstrijdige informatie, knopen moet doorhakken. Vaak heeft het nemen van zulke beslissingen grote (strategische) gevolgen. Reframe traint u om tijdens zulke spanningsvolle situaties, op een daadkrachtige en doortastende wijze, verantwoorde beslissingen te nemen. U leert doelmatig en planmatig te werken tijdens spanningsvolle situaties, medewerkers af te schermen van stress door (tijds)druk, weerstanden weg te nemen door bezwaren om te buigen, uzelf niet te laten meeslepen in emotioneel gedrag van anderen, professioneel en zakelijk te reageren tijdens meningsverschillen en onder druk vast te houden aan uw eigen oordeel.

Stressmanagement

Onze trajecten zijn gericht op zowel stresspreventie als stresshantering.

Reframe helpt op systematische wijze stress binnen uw organisatie te verlagen en te voorkomen. Verder kunnen wij assisteren bij het opstellen van een stressmanagement beleid. Het oplossen van problemen begint bij het krijgen van inzicht in de theorie omtrent stress en burn-out, het tijdig herkennen van aanwezige stressfactoren en het aanpakken van de problematiek die leeft bij de medewerkers. Dit kan zowel op individuele basis als groepsgewijs plaatsvinden.

De cursisten krijgen handvatten aangereikt om onverwachte en/of stressvolle situaties beter te hanteren. Door middel van simulaties worden praktijksituaties en cases behandeld. Tevens wordt een persoonlijk actieplan opgesteld.

Reframe verzorgt ook trajecten voor het management, waarbij managers vaardigheden aanleren om hun eigen stress te hanteren en hun team op een zodanige wijze aan te sturen dat medewerkers in staat zijn stressvolle situaties beter te hanteren.

Crisismanagement

Een juiste handelwijze tijdens een crisis is noodzakelijk om grotere schade te voorkomen.

Reframe kan bedrijven, instellingen en hulpdiensten de juiste ondersteuning bieden bij het inrichten en trainen van de crisismanagement organisatie. Tijdens een crisis dienen de leden van een crisisteam onder tijdsdruk zowel op strategisch als operationeel niveau heldere en juiste beslissingen te nemen. Het opdoen van praktijkervaring en het goed onderhouden van de benodigde vaardigheden van het team vergt periodieke training.

Tijdens de training wordt gewerkt met simulaties waarbij wordt uitgegaan van reële scenario's. Speerpunten hierbij zijn communicatie en interactie.



Overval en gijzeling

Overvallen kunnen bij uiteenlopende organisaties voorkomen. Het denken en handelen van slachtoffers en daders is hierbij een cruciale factor. Reframe geeft naast handvatten ter preventie ook training in het juist handelen tijdens en na een overval of gijzeling. Aan de hand van praktijkgerichte voorbeelden creëert Reframe simulaties van een overval of gijzeling en schetst daarin de rol van hulpdiensten, daders en slachtoffers.

Opvang en nazorg

Reframe traint direct leidinggevenden hoe te werk te gaan bij de eerste opvang van een slachtoffer na een incident. Ook kan Reframe tijdens agressietrainingen aandacht besteden aan de wijze waarop collega's vanuit het team sociale steun kunnen bieden. De psychische nazorg is voor een langere periode noodzakelijk na een incident dat gepaard gaat met agressie en/of fysiek geweld. Reframe biedt hierbij de juiste ondersteuning, hetzij door zelf gesprekken te voeren met slachtoffers, of door het coachen van direct leidinggevenden of leden van een bedrijfsopvangteam.

Omgaan met traumatische ervaringen

Reframe begeleidt mensen die tijdens hun werk incidenteel of regelmatig worden geconfronteerd met ingrijpende gebeurtenissen, zoals extreme agressie, ziekte, lijden en sterfte. Beroepshalve wordt van deze medewerkers verwacht dat zij professioneel met dergelijke gebeurtenissen omgaan. Hierdoor is het noodzakelijk dat zij voldoende afstand nemen van deze emoties om adequaat te kunnen handelen. Reframe geeft een eerste aanzet tot het bespreken en verwerken van traumatische ervaringen. Binnen het traject krijgt de deelnemer inzicht in het herkennen van de verschillende vormen van traumatische ervaringen en de eigen reacties en gevoelens die door traumatische ervaringen worden opgeroepen. Verder wordt aandacht besteed aan factoren die een trauma kunnen vergroten, (collegiale) steun en opvang en het creëren van draagvlak binnen de organisatie voor het bespreekbaar maken van traumatische ervaringen.

