

Training ‘Omgaan met agressie en spanning’

Resultaat

Omgaan met agressie is op sommige momenten best te vergelijken met het leveren van een topprestatie! Bij dreigende escalaties wordt er namelijk nogal iets van u als professional verwacht:

Rustig blijven, razendsnel taxeren, oog houden voor de veiligheid (van uzelf, uw collega's en/of anderen), doeltreffend interveniëren en dan bepalen of u inhoudelijk nog door kunt gaan met het gesprek of het beter is om het gesprek af te breken.

Kortom een hoop facetten waar u in de hectiek van het moment rekening mee moet houden wil u veilig en verantwoord blijven werken. Reframe ondersteunt u hierin middels de training omgaan met agressie.

In de training omgaan met agressie leert u op een professionele en zeer effectieve wijze verschillende vormen van agressie aan te pakken. U leert wat spanning in een gesprek met u en de ander kan doen en op welke wijze u dit proces professioneel kunt beïnvloeden.

U leert verschillende vormen van agressief gedrag (frustratie – instrumenteel – willekeurig) te herkennen en op basis van een razendsnelle taxatie een doeltreffende aanpak te hanteren.

Inhoud

De training Omgaan met agressie omvat de volgende onderwerpen:

- inzicht in waarnemen, denken en handelen bij spanningsvolle situaties;
- bewustwording van de eigen reactie tijdens spanningsvolle situaties;
- onder controle houden van de eigen stressreactie (zelfcontrole);
- omgaan met frustratiegedrag;
- omgaan met instrumenteel gedrag;
- omgaan met willekeurig gedrag;
- communicatiestijlen en communicatiecultuur
- effectief optreden tijdens en na agressieve situaties
- formuleren van gezamenlijke richtlijnen en procedures (alleen bij in-company)
- Professioneel veilig werken op verschillende locaties (eigen kantoor, publiek domein, woning, bedrijven)
- Omgaan met onverwachte omstandigheden;

De zéér interactieve training omgaan met agressie bestaat uit onderwijsleergesprekken, discussies, praktische individuele- en groepsoefeningen, reële praktijksimulaties met acteur(s) en videoanalyses.

Onze visie op het omgaan met agressie:

Vanuit onze jarenlange ervaring (ruim 14 jaar) is de visie ontstaan dat het leren omgaan met agressie start met het leren (h)erkennen en hanteren van je eigen spanningen/emoties in dergelijke situaties. Deze spanningen/emoties zoals boosheid, onzekerheid, angst of controleverlies hebben een enorme invloed op het gedrag van de individuele medewerker én daardoor op het verloop van een lastige/agressieve situatie. Vandaar dat wij tijdens trainingen eerst aandacht besteden aan het individu (de deelnemer) en dan pas aan de ander (klanten, collega's, derden).

Voor wie

De training Omgaan met agressie is bestemd voor iedereen die tijdens zijn werk geconfronteerd wordt met verbale of fysieke agressie en lastige of spanningsvolle situaties.

Reframe heeft met deze training zeer ruime ervaringen binnen uiteenlopende branches zoals: politie, brandweer, zorginstellingen, deurwaarders, winkeliers, woningcorporaties, gemeenten en andere overheidsinstellingen.

De training omgaan met agressie van Reframe is gecertificeerd door de:

- Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) in het kader van de Permanente Educatie;
- CCV (CBR) in het kader van de richtlijn vakbekwaamheid en de daaruit voortvloeiende verplichte nascholing voor beroepschauffeurs;
- Hoofd Bedrijfschap Detailhandel (HBD) waardoor winkeliers met ESF-subsidie deze training kunnen volgen.

Daarnaast is Reframe met de training omgaan met agressie preferred supplier voor:

- Belastingdienst Nederland (alle medewerkers van de Belastingdienst)
- Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) voor alle medewerkers.

Werkwijze

In-company:

In een uitgebreid voortraject stellen we samen met de opdrachtgever en de deelnemers de leerdoelen vast. Op basis hiervan wordt een programma op maat ontwikkeld. Reframe kijkt standaard in bij uw organisatie om op de hoogte te zijn van de aanwezige werkwijze, cultuur en sfeer!!

Tijdens het maatwerk traject besteden we aandacht aan uw specifieke wensen. Hierbij valt te denken aan het toevoegen van specifieke onderwerpen, het uitnodigen van gastsprekers, voorkeuren voor locaties of het trainen in de avond- of weekenduren. Bij Reframe is alles bespreekbaar!

Naast de training zorgen wij ook voor een gedegen veiligheidsadvies.

Tot 2 maanden na afloop van het trainingstraject zijn wij kosteloos beschikbaar voor implementatievraagstukken.

Open- inschrijving:

Na het invullen van het inschrijfformulier ontvangt u eerst een bevestigingsmail. Hierna neemt een trainer van Reframe contact met u op voor een telefonische intake waarin uw individuele wensen worden besproken zodat deze in de training kunnen worden meegenomen. Vervolgens ontvangt u een digitale uitnodiging met informatie over de training en trainingslocatie.

De door ons geselecteerde trainingslocaties bevinden zich op loopafstand van het station en beschikken daarnaast over voldoende parkeergelegenheid. Een uitgebreide warme broodmaaltijd en vrij gebruik van koffie/thee maakt uiteraard deel uit van de totale prijs.

Onze trainingen zijn in middag-avond verband gepland zodat u filevrij kunt reizen en eventueel 's ochtends nog tijd heeft voor andere werkzaamheden.

Duur

Reframe biedt de training omgaan met agressie in een eendaagse en tweedaagse variant aan.

Het verschil in beide varianten bestaat voornamelijk uit de trainingsintensiteit.

Tijdens de tweedaagse training is namelijk meer ruimte om dieper op de verschillende onderwerpen in te gaan en om praktisch te oefenen met de acteurs.

Daarnaast verzorgt Reframe op aanvraag workshops (minimaal 1 dagdeel) of een presentatie/lezing m.b.t. het onderwerp omgaan met agressie. Neem vrijblijvend contact met ons op om de mogelijkheden voor uw organisatie te bespreken.

Tarief

In-company:

Neem voor een vrijblijvend voorstel [contact](#) met ons op!

Open-inschrijving:

De totaalprijs is inclusief:

- telefonische intake met trainer;
- digitale uitnodiging met informatie over de training en over de trainingslocatie;
- syllabus met achtergrondinformatie;
- warme broodmaaltijd inclusief soep tijdens de training;
- certificaat/ bewijs van deelname

Totaalprijs eendaagse:

€ 350,-

Totaalprijs tweedaagse:

€ 650,-

Reframe is toegevoegd in het CRKBO en daarom zijn onze trainingen vrijgesteld van BTW.

