



TRAINING



Omgaan met agressie

Een werkdag die rustig en aangenaam begint, kan plotseling omslaan. Als een situatie uit de hand dreigt te lopen, dient u het hoofd koel te houden. Maar juist als u onder spanning staat, kan dat een pittige opgave zijn. Bij de training Omgaan met agressie leert u rustig te blijven, de situatie in te schatten en de dreiging in de kiem te smoren.

Wij gaan bij onze trainingen altijd uit van de persoon. Hoe reageert u in spannende situaties? Waarom reageert u zo? En is dat wel de beste manier? Deze zelfkennis vormt het perfecte vertrekpunt voor de rest van de training Omgaan met agressie; het doeltreffend handelen tijdens en na een agressieve gebeurtenis. De focus ligt hierbij op het versterken van uw eigen kwaliteiten, op de manier van handelen die bij u past.

Inhoud

Dankzij de jarenlange ervaring van onze trainers bieden wij een uitgebalanceerd programma. De praktijkgerichte training is opgebouwd uit discussies, individuele oefeningen, groepsopdrachten, praktijksimulaties met acteurs en videoanalyses. De inhoud van de training in combinatie met onze unieke werkwijze zorgen voor een gegarandeerd resultaat.

De volgende onderwerpen komen aan bod:

- bewustwording van uw eigen reactie tijdens spanningsvolle situaties;
- het onder controle houden van uw eigen stressreactie;
- de verschillende uitingsvormen van agressie;
- het aanpakken van verschillende vormen van agressie;
- de verschillende communicatiestijlen en het effect dat ze kunnen hebben;
- effectief optreden tijdens en na een agressieve situatie;
- omgaan met onverwachte omstandigheden;
- veilig werken op verschillende locaties;
- bij incompany trainingen: het formuleren van gezamenlijke richtlijnen en procedures bij agressief gedrag.

Voor wie

Waarschijnlijk zijn uw werkzaamheden niet primair gericht op het aanpakken of tegengaan van agressie. Toch kunt u ermee te maken krijgen. Met name voor mensen met een publieke taak is de kans hierop reëel. Dus bent u winkelier, ambtenaar, deurwaarder, buschauffeur, politieagent, medewerker van een sociale dienst of werkzaam in de gezondheidszorg? Dan is het belangrijk dat u of uw team agressie tijdig herkennen en adequaat kunnen optreden. Reframe helpt daarbij.

Onze hoge klanttevredenheid en toonaangevende referenties geven aan dat wij een betrokken en professionele partner zijn. Zo hebben meerdere instanties onze training gecertificeerd en standaard opgenomen in hun opleidings- en nascholingsprogramma. Bovendien is Reframe met deze training de voorkeursleverancier voor alle medewerkers van de Belastingdienst en de Immigratie- en Naturalisatiedienst.

Werkwijze

Door onze gedegen kennis op het gebied van agressie weten we de trainingen naadloos aan te passen aan een specifieke doelgroep of branche. Zo bent u verzekerd van een relevante, persoonlijke en praktijkgerichte training met maximaal resultaat.

Wilt u een training die compleet is afgestemd op uw branche, team en organisatie? Dan is de in-company training Omgaan met agressie de oplossing. De training gaat gepaard met een uitgebreid voortraject waarbij we samen met uw organisatie leerdoelen gaan opstellen. De in-company training is compleet aangepast op de sfeer, werkwijze en cultuur van de organisatie.

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 via 013-5801536 of info@reframe.nl om de mogelijkheden voor uw organisatie te bespreken.