



Reframe

ADVIES EN TRAINING

Omgaan met lastig en agressief gedrag

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 lastig en agressief gedrag' leert u rustig te blijven en de situatie goed in te schatten. Grip op jezelf, grip op de situatie.



Onze aanpak

Wij gaan bij onze trainingen altijd uit van het individu. 'Hoe reageer ik in spanningsvolle situaties? Waarom reageer ik zo? Is dat wel de manier waarop ik zou willen reageren?' Deze zelfkennis vormt het perfecte vertrekpunt voor de rest van de training; 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.

Dankzij de jarenlange ervaring van onze trainers bieden wij een uitgebalanceerd, op maat gemaakt programma. De praktijkgerichte training is opgebouwd uit geleide discussies, onderwijsleergesprekken, individuele oefeningen, praktijksimulaties met professionele trainingsacteurs. De inhoud van de training in combinatie met onze unieke werkwijze zorgen voor een gegarandeerd resultaat.



Wij maken deze training voor u op maat.



Reframe

ADVIES EN TRAINING

Omgaan met lastig en agressief gedrag

Opzet

Wij werken volgens een in-house ontwikkelde aanpak. Binnen deze bewezen succesvolle benadering staan de thema's Ik (het individu), Wij (het team, de organisatie) en Zij (de klant, de buitenwereld) centraal.

IK: Bij Reframe start leren met (h)erkennen van uw persoonlijke manier van denken, waarnemen en handelen in bepaalde situaties. We leren u om hiervan bewust te zijn, zeker in situaties waarin spanning een rol speelt.

WIJ: Als professional bent u het gezicht van een team en een organisatie. Professioneel handelen volgens de visie, afspraken en procedures van uw organisatie is daarbij van belang. Daarnaast spelen zaken zoals samenwerking en veiligheid binnen een team een rol.

ZIJ: Tot slot bestaat er in de meeste situaties ook een derde partij: de klant, externe of de gesprekspartner op dat moment. Jouw gedrag en (non-)verbale communicatie heeft een effect op de ander. Het juist inschatten van en reageren op het gedrag van de ander is daarbij erg belangrijk.

Zowel In-Company als via Open inschrijving mogelijk.

90%
klantbeoordeling
'zeer tevreden'
Cedeo onderzoek
2018





Reframe

ADVIES EN TRAINING

Omgaan met lastig en agressief gedrag

Programma

Binnen de training komen verschillende onderdelen aan bod zoals:

- Bewustwording van uw eigen reactie tijdens spanningsvolle situaties.
- Rustig blijven door middel van zelfcontroletechnieken.
- De verschillende uitingsvormen van agressie.
- De-escalerend omgaan met de verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag.
- De persoonlijke manier van communiceren en het effect daarvan.
- Effectief optreden tijdens en na een grensoverschrijdende situatie.
- Omgaan met onverwachte omstandigheden.
- Veilig werken op verschillende locaties.



Voor wie?

Waarschijnlijk zijn uw werkzaamheden niet primair gericht op het aanpakken of tegengaan van agressie. Toch kunt u ermee te maken krijgen. Voor mensen met een publieke taak is de kans hierop reëel, maar ook binnen commerciële functies met klantcontact kunt u hiermee te maken krijgen.

Het is belangrijk dat u agressief gedrag tijdig herkent en adequaat kan optreden. Reframe helpt daarbij! Wij bieden een praktijkgerichte training waarbij het individu centraal staat en er vanuit de eigen kracht en kwaliteiten wordt getraind.

Wij leren geen algemene kunstjes aan, maar trainen op persoonlijk niveau waardoor ieder zijn eigen manier ontwikkelt om adequaat en professioneel te kunnen functioneren in spanningsvolle situaties.



Individuele kwaliteiten



Maatwerk



Praktijkgerichtheid

Bel voor
meer informatie
013- 580 15 36

Praktijkgerichte training voor professionals

Omgaan met lastig en agressief gedrag

In-company

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



Maatwerk

Open inschrijving

Maar wat als niet iedereen tegelijk aanwezig kan zijn? Of als u benieuwd bent naar ervaringen van anderen buiten uw organisatie? Of als u een eigen onderneming heeft en deze training individueel wilt volgen? Dan kunt u zich individueel inschrijven voor de open training. De opdrachten zijn praktijkgericht en de geschetste situaties zijn herkenbaar. In de training is er veel ruimte voor uw persoonlijke ontwikkelpunten en besteden we ook aandacht aan de specifieke uitdagingen in uw werkveld. Deze brengen we voorafgaand aan de training in kaart door middel van een online vragenlijst.

**Neem vrijblijvend contact met ons op via 013 - 580 15 36
of info@reframe.nl om de mogelijkheden voor
u en/of uw organisatie te bespreken.**