

INFORMATIE

STERK IN DE ZORG

Bejegening

Communicatie

Conflicthantering

Persoonlijke veiligheid

Verantwoord ingrijpen





Ik hoor en ik vergeet

Ik zie en ik onthoud

Ik doe en ik begrijp



Voorwoord	3
Inleiding	4
De SIDZ- trainingen	
Training: bejegening	5
Training: communicatie	7
Training: interculturele communicatie	9
Training: verbale conflicthantering	11
Training: conflicthantering	13
Training: verantwoord ingrijpen	15
Protocol	17
Training: Signalen van psychiatrisch gedrag	18
Nawoord	19
Contact	21



Beste lezer,

Deze brochure helpt u om meer te weten te komen over wat wij zoal te bieden hebben en hoe wij werken. Kort en bondig hopen wij u te informeren en vragen weg te nemen.

U vindt o.a.

- de inhoud en de leerdoelen van onze trainingen
- informatie over hoe u zich op onze trainingen kunt voorbereiden

Mocht u nog vragen hebben of meer informatie willen, dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

Wij wensen u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

Jeroen Stoute en Leo Keuvelaar



Deze training heeft actieve onderdelen en wordt verzorgd in een ruimte waar 'voldoende bewegingsruimte' en ventilatie is.



Makkelijk zittende en enigszins sportieve kleding wordt aangeraden.



Bij deze trainingen wordt een beamer en/ of flip-over gebruikt.



Deze trainingen worden verzorgd in een ruimte waar de deelnemers met enig gemak vrij in kunnen bewegen.

Wij hebben een meerjarig trainingstraject ontwikkeld met hierin diverse trainingen en bovendien een individueel coachingstraject. In overleg met de organisatie stellen wij een trainingstraject op maat samen. De wensen en behoeften van uw organisatie staan centraal. Wij hebben een adviserende rol m.b.t. de invulling en volgorde van de trainingen.



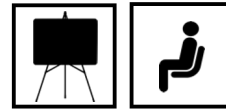
Plezier, bewustwording en veiligheid.

Onze trainingen komen optimaal tot hun recht bij 12 tot 15 deelnemers per training. Alle trainingen worden interactief aangeboden waardoor alle deelnemers optimaal betrokken worden bij de inhoud van de training. Theoretische onderdelen worden regelmatig afgewisseld met praktische werkvormen, fysieke, onderdelen, casusbespreking en discussie.

Het complete traject is vooral gericht op het verbeteren van de persoonlijke kwaliteiten, de valkuilen en het veiligheidsgevoel van uw medewerkers. Onze gespecialiseerde trainers verdiepen zich hiervoor in uw organisatie. In wensen, behoeften, mogelijkheden en uitdagingen.

Nazorg en individuele begeleiding is mogelijk voor iedere deelnemer. Een team aan specialisten staat klaar om uw medewerker te coachen waar nodig.

"Al met al is ons streven om uw medewerkers te helpen door sterke, zinvolle en passende trainingen aan te bieden."



Bejegening is een complex begrip. Kennis en begrip omtrent persoonlijke voorkeuren in communicatie, maar ook het herkennen van voorkeuren bij een ander is in grote lijnen het gene waar het om draait in deze training.



De meeste kans op een respectvolle bejegening is wanneer er een gezamenlijke visie wordt uitgedragen, de persoon in kwestie een professionele attitude bezit en kritische zelfreflectie toepast. Er vindt een bewustwording plaats van eigen gedrag en handelen. Actief leren luisteren en inzicht krijgen in non-verbale en verbale communicatie zijn belangrijke onderdelen.

Leerdoelen

Met onze training en kennisoverdracht richten wij ons op onderstaande doelen:

- Bewustwording van eigen gedrag en handelen
- Inzicht in non-verbale en verbale communicatie
- Een bewustwording van inzicht in uzelf
- Herkennen van persoonlijkheidstypes
- Actief leren luisteren

Wat kunt u verwachten van deze training?

Vaak wordt er gestart met een theoretisch onderdeel waarbij wordt ingezoomd op het individu. De ervaringen, achtergrond, overtuigingen, normen en waarden van de deelnemers worden besproken en komt ter discussie te staan.

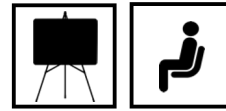
Door het aanbieden van verschillende praktische werkvormen leren de deelnemers verschillende persoonlijkheidstypen (DISC) herkennen. Hierbij komen persoonlijke, maar ook andermans kernkwaliteiten, valkuilen, uitdagingen en allergieën centraal te staan.

Bij het onderdeel casusbespreking worden de leerdoelen vertaald naar praktische situaties. De deelnemers leren situaties beter beoordelen en denken na over hoe ze de verkregen kennis tactvol kunnen inzetten.



DISC- op maat

Als aanvulling op de training “Bejegening” bieden wij u een persoonlijke coaching. De coaching wordt individueel aangeboden met als basis een individueel DISC- test en naslagwerk.



Echt contact maken met mensen is niet alleen het geven van een hand. Luisteren is soms lastig, maar voor een goede communicatie is erg belangrijk als men te maken krijgt met conflicten. Hierdoor kan iemand zich inleven in de ander.

Het is echter wel belangrijk om eigen grenzen te bewaken. Door aandachtig te luisteren en de ander beter leren begrijpen kan inleving plaatsvinden. Naar elkaar luisteren is een goede basis om een prettig gesprek met elkaar te hebben en de communicatie binnen uw organisatie te verbeteren.



Leerdoelen

Met onze training en kennisoverdracht richten wij ons op onderstaande doelen:

- Verbeteren van communicatie vaardigheden
- Bewust worden van eigen handelen
- Beter leren omgaan met 'ander' gedrag
- Meer inzicht in non- en verbale communicatie



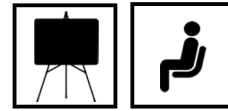
Wat kunt u verwachten van deze training?

Bij onze communicatie training wordt bij het theoretische onderdeel ingegaan op verschillende communicatieve vaardigheden. Er wordt hierbij beroep gedaan op zelfreflectie, waardoor er doorgaans meer kennis omtrent het eigen gedrag ontstaat.

“Naar elkaar luisteren is een goede basis om een prettig gesprek met elkaar te hebben.”

Contact maken- en houden, grenzen leren aangeven en kiezen voor tactvolle correctie zijn belangrijke aspecten waar rekening mee wordt gehouden.

Ook wordt er stil gestaan bij het ‘onderbuik’- gevoel dat wordt veroorzaakt bij lastige en/of beledigende communicatie. Hierbij komen kenmerken van verschillende soorten communicatie aan bod die uiteraard door casusbespreking en discussie verbonden worden aan de dagelijkse gang van zaken.



Steeds meer mensen beseffen dat de communicatie in een organisatie wordt gevormd door veel verschillende culturen. Leren omgaan iemand die een volledig andere taal spreekt dan jij is een actueel onderwerp.

“Hoe communiceer je met iemand die een volledig andere taal spreekt dan jijzelf?”



Leerdoelen

Met onze training en kennisoverdracht richten wij ons op onderstaande doelen:

- Beter omgaan met cultuurverschillen en/of onbegrijpelijk gedrag
- Omgaan met vervagende waarden en normen
- Bewust worden van eigen handelen
- Rust of over-compenseren

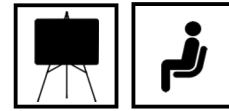
Wat kunt u verwachten van deze training?

Bij het eerste deel van deze training wordt stilgestaan bij het ontstaan en de ontwikkeling van culturen. Hierbij komen de gebruiken en gewoonten van verschillende culturen aan bod. Er wordt tevens gesproken over het verschil tussen een burger-/ en een straatcultuur. Het krijgen van begrip en herkenning is het hierbij het doel.



Door praktische voorbeelden en korte rollenspellen wordt dieper ingegaan op onderwerpen als respect, macht en aanzien.

De opgedane kennis wordt hierna gekoppeld aan de praktijk. Door het aanbieden van verschillende werkvormen komen manipulatie, contact houden, luisteren en grenzen aangeven aan bod. Men komt erachter dat de eigen houding en ook woordkeuze bijdraagt aan effectieve en positieve communicatie die zelfs bij het aanspreken van groepen goed kan uitpakken.



Een training voor hen die verbaal adequater en effectiever willen leren reageren op situaties die persoonlijk lastig, vervelend of zelfs soms bedreigend kunnen zijn. Men leert om vroegtijdig signalen van dergelijke situaties te herkennen waardoor er preventieve stappen mogelijk gemaakt kunnen worden. In het geval van mogelijke escalatie worden tools aangeleerd om het conflict te reguleren en reduceren.



Leerdoelen

Met onze training en kennisoverdracht richten wij ons op onderstaande doelen:

- Vergroten van verbale- en fysieke zekerheid van de deelnemer
- Inzicht verkrijgen in verschillende soorten agressie en hoe daar mee om te gaan
- Effectief kunnen inzetten van verbale- en non-verbale tools
- Leren hoe het beste hulp te bieden

Wat kunt u verwachten van deze training?

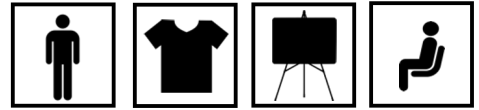
De training wordt onderverdeeld in een theoretisch- en een praktijk onderdeel. Bij het theoretische gedeelte van de training wordt, naast kennis omtrent verschillende soorten van- en lichamelijke symptomen bij agressie, een beroep gedaan op een stuk zelfreflectie. Het eigen gedrag wordt gespiegeld en de deelnemers worden bewust gemaakt van persoonlijke verbale- en non-verbale communicatie, oogcontact en afstand ten opzichte van de agressor.

De theorie van de training wordt gekoppeld aan praktijksituaties. Er is ruime voor casusbespreking, discussie, het delen van ervaringen en eventueel korte rollenspellen. Door het aanbieden van deze, op praktijk gerichte, werkvormen leert men hoe stress gereduceerd kan worden. Kennis over het inzetten van verschillende strategieën in het geval van een conflictsituatie, worden tijdens de training geoefend waardoor er vaardigheden ontstaan die men in het dagelijks leven effectief kan inzetten.

TRAINING: CONFLICTHANTERING

(persoonlijke veiligheid)

13



Een training voor medewerkers die signalen van agressie eerder willen leren herkennen en er adequaat op willen reageren. Er wordt stilgestaan bij de risico's, effectieve en minder of niet effectieve reacties op ongewenst gedrag. Hieruit zal niet alleen het belang blijken van handelen in plaats van vermijden, maar ook het belang van vertrouwen in jezelf, collega's en leidinggevenden.

"Het is zeker een aanrader om integraal, dus ook het management, te laten deelnemen aan deze training."

Leerdoelen

Met onze training en kennisoverdracht richten wij ons op onderstaande doelen:

- Vergroten van verbale- en fysieke zekerheid (uitstraling)
- Het vergroten van het veiligheidsgevoel van de deelnemers
- Een betere houding met meer zelfvertrouwen
- Effectief inzetten van houding, alertheid en oogcontact
- Leren hoe het beste hulp te bieden
- Leren preventief en pro-actief gedrag te vertonen

Wat kunt u verwachten van deze training?

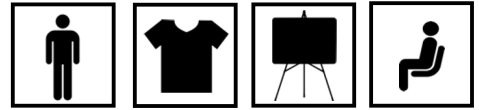
Door herkenbare voorbeelden wordt het eigen gedrag gespiegeld. Er ontstaat hierdoor een bewustwording van het eigen verbale- en non-verbale gedrag in het geval van een conflict. Persoonlijke feedback van de trainer draagt bij aan het effectief toepassen van de leerstof en er is ruimte voor casusbespreking, ervaringen en discussie.



Een kort stuk theorie geeft inzicht in verschillende soorten agressie en conflictsituaties.

De aangeleerde theorie wordt al snel praktisch gemaakt.

De theorie en vaardigheden die aangereikt worden in het eerste onderdeel van deze training word nu regelmatig afgewisseld met fysieke vaardigheden. Men leert eigen houding en uitstraling effectiever in te zetten, wat proactief handelen beter mogelijk maakt. Door het veelvuldig oefenen van de vaardigheden in praktijksimulaties worden stressgevoelens gereduceerd en het persoonlijke veiligheidsgevoel vergroot.



Er zijn beroepen waarin conflictsituaties regelmatig voorkomen en kunnen escaleren. De agressie waarover wordt gesproken in deze training is niet persoonlijk gericht, maar het conflict is tussen twee anderen. Professionals die hier mee te maken krijgen moeten hier proactief, effectief, maar vooral ook juridische verantwoord op leren reageren.



De persoonlijke veiligheid van medewerkers moet voorop blijven staan. Tijdens deze training wordt een combinatie tussen juridische kennis en handelingsvaardigheden aangeboden. De training zal bijdragen en inzicht geven in wat wel en niet mag m.b.t. verantwoord ingrijpen bij agressie.

Leerdoelen

Met onze training en kennisoverdracht richten wij ons op onderstaande doelen:

- Het vergroten van het veiligheidsgevoel van de deelnemers
- Effectief leren inzetten van verbale en non- verbale 'soft-skills' / vaardigheden
- Leren om alléén, maar ook samen preventief en pro-actief gedrag te vertonen
- Juridische kennis omtrent persoonlijke veiligheid verbreden

Wat kunt u verwachten van deze training?

Bij deze praktische- en interactieve training wordt het 'agressie protocol' doorgenomen. Juridische kaders en de toepasbaarheid hiervan wordt gekoppeld aan concrete casuïstiek. Men leert wanneer men wel of niet 'fysiek' verantwoord moet ingrijpen en krijgt inzicht in het belang hiervan.

De inhoud van de training wordt verbonden aan een basis 'agressie protocol'.



Bij het oefenen van de vaardigheden, ook wel 'soft skills' genoemd, wordt het protocol gekoppeld aan de praktijk. Een praktisch stappenplan wordt aangeboden en herhaaldelijk beoefenend waardoor zelfverzekerd handelen handelingsverlegenheid vervangt.

De training wordt aangeboden in combinatie met een agressieprotocol. Bedenk dat het hierbij niet alleen om papieren veiligheid gaat, maar vooral om het gevoel van veiligheid.

Om het protocol te borgen moet de inhoud hiervan regelmatig terugkomen in vergaderingen etc.

“Het agressie protocol gaat vooral om veiligheid binnen de organisatie en het veiligheidsgevoel van de medewerkers”



Wij leveren een basis agressie protocol dat door uw organisatie aangevuld kan worden. Bij het opzetten van het agressie protocol moet u zich bedenken dat een goed protocol een dekking heeft van ongeveer 85% en dat dit document een “levend document” moet zijn. Na de 1^e opzet zullen er zich altijd onvoorziene situaties voordoen. Het document vraagt dan om aanvulling.

Ons basis ‘agressie protocol’ omvat:

- Doel
- Uitgangspunten en verantwoordelijkheden
- Preventie
- Melden en registreren
- Handelen na een incident
- Handelen tijdens een incident (Verantwoord ingrijpen)
- Vormen van ongewenst gedrag
- Registratie
- Evaluatie

Wanneer spreken we over een psychiatrisch gedrag? Hoe en waaraan herkennen wij dit en hoe gaan wij daarmee om? Bij deze training wordt hier uitgebreid op ingegaan.

Wat kunt u verwachten van deze training?

Bij deze interactieve training wordt uw kennis vergroot omtrent het omgaan met een client/ patiënt die een psychiatrisch ziektebeeld vertoont. De theorie wordt gekoppeld aan concrete casuïstiek. Men leert verschillende gedragsstoornissen herkennen en daar effectiever mee om te gaan.

Bij het praktische onderdeel van de training is aandacht voor persoonlijke houding en uitstraling. Effectieve verbale- en non-verbale communicatie staan daarbij centraal. Dit draagt bij aan het herkennen, inschatten en preventief leren handelen in het geval van bijzonder gedrag.

Leerdoelen

Kennis vergroten van verschillende stoornissen

- Leren om effectief te communiceren d.w.z. conflicten te vermijden of te reduceren
- Leren om preventief en pro-actief gedrag te vertonen

Nawoord

De afgelopen jaren hebben onze trainers veel ervaring opgedaan. De ervaringen van onze trainers, onze klanten, onze partners en alle deelnemers die wij hebben getraind hebben ons geholpen de kwaliteit telkens te verbeteren.

Onze trainingen zijn voor organisaties die ongewenst gedrag willen voorkomen of verminderen en een veilig en plezierig leef-en leerklimaat voor medewerkers willen bevorderen.

Onze wens voor de toekomst is dat wij met professionele partners uit het land, nieuwe trainers mogen opleiden en organisaties landelijk nog beter kunnen helpen, begeleiden en ondersteunen.



ROLL

A red brushstroke graphic consisting of several curved, overlapping strokes that form a partial circular shape, positioned to the right of the word 'ROLL'.

Contact

Voor meer informatie of vragen over onze trainingen en/of
aanverwante activiteiten kunt terecht bij:

Leo Keuvelaar

l.keuvelaar@rollbv.nl

06-10874314

Jeroen Stoute

j.stoute@rollbv.nl

06-12327500