

## Training 'Veilig en Taakgericht werken'

Just4safety heeft zijn eigen training ontwikkelt te weten 'Veilig en Taakgericht werken'. Deze training is gericht op medewerkers werkzaam binnen de publieke sector.

Door het volgen van de training ontwikkelen medewerkers individuele vaardigheden en zijn zij beter in staat om samen te werken en te reageren in situaties waar agressie en conflicten zich voordoen. Het doel dat Just4safety nastreeft is dat medewerkers ook in conflictsituaties blijven samenwerken en zich professioneel blijven gedragen en dito weten te handelen.

### Resultaten

Na deze training:

- ✓ Kan de medewerker verschillende vormen van agressie herkennen;
- ✓ Kan de medewerker verschillende interventies toepassen bij agressief gedrag;
- ✓ Heeft de medewerker Inzicht in eigen primaire reactie en persoonlijke grenzen;
- ✓ Kan de medewerker de persoonlijke grenzen bewaken;
- ✓ Kan de medewerker effectief omgaan met agressief gedrag van cliënten of derden;
- ✓ Kan de medewerker taakgericht blijven handelen onder stresssituaties;
- ✓ Heeft de medewerker meer controle over eigen percepties, gevoelens, gedachten en gedrag.

Wanneer meer medewerkers actief geschoold worden in hun weerbaarheid, blijkt dat medewerkers zelfverzekerder kunnen optreden en dat de frequentie en de ernst van incidenten afneemt. Medewerkers die weerbaar en veerkrachtig zijn, melden zich doorgaans na een conflict of calamiteit minder snel ziek. De reden hiervan is dat zij beter dan ongetrainde medewerkers kunnen omgaan met 'de situatie'.

De mate waarin medewerkers te maken hebben met incidenten is afhankelijk van de doelgroep waarmee zij werken en de functie van de medewerker.

Een goed beleid voorziet in het op maat toespitsen van trainingen.

### Conflicthantering-omgaan met agressie.

Binnen de training 'veilig werken' wordt gebruik gemaakt van het agressiemodel, hiermee krijgt de medewerker inzicht in de opbouw van agressie en leert hij welke vormen van agressie er zijn. Er wordt stil gestaan bij de bijhorende interventies en deze worden d.m.v. voorbeelden gekoppeld aan het werkveld van de medewerkers.

De ervaringen en de voorbeelden van de medewerkers worden gekoppeld aan P.A.S.S. en gebruikt voor de rollenspelen en scenario's. Just4safety creëert de gelegenheid om in een veilige leeromgeving de behandelde onderwerpen en met de bijbehorende vaardigheden te trainen.

Een ander onderdeel waar veel aandacht aan wordt besteed is de benaderingstechniek/bejegening, denk hierbij aan houding, uitstraling en stemgebruik en het creëren van een veilige afstand in combinatie met grenzen aangeven. Aangeleerd wordt hoe de medewerker zijn persoonlijke tools kan inzetten om zijn fysieke weerbaarheid te vergroten.

In het volgende overzicht is te zien welke onderwerpen nog meer aan bod komen in de training 'veilig werken'. Just4safety gebruikt hiervoor haar eigen P.A.S.S. model:

Persoonlijke eigenschappen	<b>Individu</b> Werken aan mentale kracht, zelfvertrouwen, inzicht eigen competenties, veerkracht.
Aandacht- controle	<b>Waarneming</b> Omgevingsbewustzijn, signaleren, awareness, focus, omgaan met stress, proactief.
Sturing	<b>Controleren</b> Van bevriezen naar handelen, de-escalerend handelen, communicatie, veilig werken, crisiscommunicatie
Sluiten	<b>Evalueren</b> Debriefing, eigen handelen, loslaten,

Binnen P.A.S.S. worden de volgende onderwerpen behandeld.

- *Persoonlijke effectiviteit*

- \* motivatie/uitdaging
- \* van gevoel, naar gedachten...naar handelen
- \* doelen stellen
- \* omgaan met stress

- *De aanlooffase van incidenten:*

- \* signaleren
- \* observeren
- \* communicatie
- \* ombuigen (de-escalerend handelen)
- \* houding en gedrag
- \* opbouw van agressie (abc gedrag)
- \* vormen van agressie

- *Incidentfase:*

- \* omgevingsbewustzijn, waarnemen, awareness
- \* controleren incident en veiligheid
- \* stressreductie (bevriezen, handelen, vluchten)
- \* handelingsdrang/tunnelvisie
- \* Fixeren, controleren (indien gewenst)

- *Afloopfase:*

- \* loslaten
- \* Afhandelen/nazorg/terug kijken en vooruitkijken

## **Mentale kracht**

De methode die wordt gebruikt deze training is mentale kracht. Deze methode zal de medewerkers helpen zich comfortabeler te voelen in een oncomfortabele omgeving. Controle hebben over eigen gedachten en gevoelens is één van de tools die hierbij horen. Vaak is het niet de gebeurtenis op zich, maar de eigen gedachten over deze gebeurtenis die het handelen belemmeren in plaats van helpen. In de training leert de medewerker controle te hebben over zijn eigen percepties, gevoelens, gedachten en gedrag. Het gaat erom dat de medewerker weet wat zijn taak is en hoe hij bij die taak blijft zelfs wanneer de hoeveelheid stress toeneemt.

Het is belangrijk om de focus op één taak te houden, welke dit ook is.

Er zijn alleen te veel factoren die ervoor kunnen zorgen dat een medewerker zijn focus op zijn taak verliest.

Enkele voorbeelden hiervan zijn: onduidelijke werkafspraken, externe afleiders (Boze klant), niet lekker in je vel zitten, geen doelen stellen (geen richting).

Mentale kracht maakt de medewerker bewust van deze afleiders en geeft tools aan om in elke situatie terug te komen in de focus.

Medewerkers ontwikkelen een mentale veerkracht die ervoor zorgt dat zij elke uitdaging of stressor met verhoogd zelfvertrouwen, effectief kunnen aanpakken.

De onderstaande onderwerpen worden in de mentale kracht behandeld.

### *Doelen stellen:*

Toepassen van een doel aanpak analyse (kort overleg alvorens over te gaan op handelen))

- \* Wat is het doel? (wat gaan we doen, hulp verlenen? Aanhouden? Uit elkaar halen?)
- \* Welke risico's zijn hier aan verbonden voor mij/ons en hoe kunnen we deze beperken.
- \* kunnen wij dit? (soms vraagt de situatie een andere aanpak of b.v. meer collega's)
- \* Mogen wij dit (valt dit onder onze verantwoordelijkheid of bevoegdheid?)
- \* Plan van aanpak (een kort overleg hoe we dit gaan aanlopen)

### *Visualisatie:*

- Kunnen verklaren wat het begrip inhoudt en hoe trainen in verbeelding kan bijdragen aan de ideale prestatietoestand/werktoestand,
- De criteria van trainen in verbeelding kunnen benoemen en toepassen (controle, duidelijkheid, tempo en perspectief).

### *Aandacht controle:*

- De verschillende aandachtstijlen en de eigen voorkeurstijl kunnen benoemen.
- Afleidingen kunnen herkennen en bewustwording van taakgerichte aandacht.

### *Energiemanagement:*

- Inzicht krijgen in mentale en fysiologische reacties als gevolg van (dis)functionele gedachten en gevoelens in relatie tot de ideale prestatietoestand/werktoestand,
- Inzicht krijgen in de opbouw en werking van het brein in relatie tot de ideale prestatietoestand.

*Prestatietoestand:*

- Door ontspanning en/of aanspanning oefeningen, ademhalingsoefeningen in de ideale prestatietoestand/werktoestand komen (plussen en minnen).

*Gedachtencontrole:*

- Kunnen herkennen van disfunctionele gedachten en deze vervangen door functionele gedachten ten behoeve van de ideale prestatietoestand/werktoestand

*Actie-Reflectie-Model:*

- Bewust worden van de invloed van reflecteren op de ideale prestatietoestand/werktoestand
- Leren gebruiken van het Actie-Reflectie-Model bij de mentale voorbereiding op een taak.