

OMGAAN MET AGRESSIE

'Er zijn mensen die agressief worden, uit vrees bang te zijn.'

- Charles Victor Cherbuliez -

Opzet

Een klant of collega betreedt uw persoonlijke ruimte en overschrijdt uw grenzen... herkenbaar?

Agressief gedrag komt niet alleen tot uiting in het berokkenen van schade of in woede uitbarsten, ook verbaal kunnen personen u agressief benaderen.

Bij het omgaan met agressieve klanten of collega's is onze manier van verbaal én non-verbaal communiceren uiterst belangrijk. Ons gedrag lokt nu eenmaal reactie uit bij de ander.

Door inzicht te krijgen in een goede manier van communiceren leren we proactief inspelen op escalatiemomenten.

Doelgroep

Deze opleiding is voor personen die willen leren hoe je omgaat met klanten, collega's of anderen die hun gevoelens op een agressieve manier uiten en hoe we escalatie kunnen voorkomen.

Methodiek

Als iemand zijn boosheid niet meer onder controle heeft, kan agressief gedrag een grote bedreiging zijn. Boos reageren op iemand die agressief gedrag toont heeft een omgekeerd effect.

Aan de hand van reële situaties speelt de trainer in op de reacties van de trainees.

In deze opleiding krijgt u inzicht in uw eigen gedrag en communicatiestijl, opdat u beter het gedrag van uw gesprekspartner kan gaan inschatten.

Via interactieve oefeningen leren we signalen oppikken en hier op een adequate manier op in te spelen.

Programma

1 dag van 9h-17h

Voormiddag:

- Wat is agressie?
- Communicatiestijl & types persoonlijkheid
- Hoe herkennen? Welke signalen?
Biologische basis van agressie

Namiddag:

- Escalatie
- Hoe reageren op agressie?
- Proactief handelen
- Omgaan met eigen agressie

Praktische gegevens

Locatie:

Info:

Individuele prijs:

Groeps prijs voor bedrijven:

Contact:

