



In de dagelijkse praktijk krijgen we steeds vaker te maken met de verharding van de samenleving. Klanten worden ongeduldiger, zijn sneller chagrijnig en komen hun verhaal halen. En soms ook op agressieve wijze; de zogenoemde korte lontjes! Medewerkers die contact met klanten hebben, komen regelmatig in aanraking met negatieve emoties op hun werkplek, aan de balie/receptie of aan de telefoon. En dat gebeurt niet altijd op een nette manier. Agressief gedrag maakt uw medewerkers onzeker in hun optreden en geeft een sterk gevoel van onveiligheid. Werkgevers dienen natuurlijk allerlei veiligheidsmaatregelen te treffen om vervelende en gevaarlijke situaties te voorkomen. Eén van de maatregelen is om de weerbaarheid van de medewerkers te vergroten zodat ze met meer zelfvertrouwen ook in die lastige situaties hun werk kunnen blijven doen.

Omgaan met agressie™

Meer zelfvertrouwen in het omgaan
met negatief gedrag en sterke emoties
Training van 2 dagen

Voor wie? De training 'Omgaan met agressie' is zinvol voor alle medewerkers die regelmatig klantcontact hebben. En dat geldt voor vrijwel iedere branche, zowel op de werkvloer als aan de balie, bij de receptie of aan de telefoon.

Wie is mijn trainer? De training wordt gegeven door een specialist in communicatie en omgaan met emoties en agressie. Tijdens deze tweedaagse training is minimaal één dagdeel een professionele acteur aanwezig om lastige praktijksituaties te oefenen.

Wat leer ik?

Doel van de training is:

- De weerbaarheid te vergroten en effectiever om te gaan met negatief gedrag en agressie
- De diverse oorzaken en vormen van agressie te herkennen
- Lastig gedrag tijdig te signaleren en weten hoe in te grijpen in het agressieproces
- Bewust te zijn van de eigen reactie op agressie en het zelfvertrouwen te vergroten.

Werkwijze

- Korte uitleg van de relevante theorie
 - Onderlinge discussie
 - Praktische oefeningen
 - Oefeningen met professionele acteur praktijksituaties
- Er wordt gewerkt in groepen van gemiddeld 10 deelnemers, het maximum is 14.

Aanverwante cursussen

- Training *Persoonlijke Effectiviteit* (2 dagen)
- Training *Communicatievaardigheden voor binnendienstmedewerkers* (2 dagen)
- Training *Conflicten de baas* (2 dagen)

Programma

- Verschillende soorten agressie
- Voorkomen van escalatie in het agressieproces
- Omgaan met beledigingen, kritiek, agressie, emoties en conflicten
- Hoe reageer je zelf op een agressieve situatie?
- Omgaan met eigen spanning en emoties
- Reageren op gedrag
- Oefenen met aanpak die agressie stopt en ombuigt
- Tips voor opvang en verwerking
- Persoonlijk actieplan met aandachtspunten voor de medewerker en de organisatie



Deze training wordt alleen op maat als incompanytraining uitgevoerd.

Graag bespreken we met u de mogelijkheden voor uw organisatie. Neem contact op met IMK Support op **0172 - 42 34 56**