

Omgaan met lastig gedrag en agressie



Voor Wie?

Iedereen die direct contact heeft met passagiers-klienten en geconfronteerd kan worden met emotioneel, lastig of zelfs agressief gedrag. Leidinggevenden die te maken hebben met medewerkers die geconfronteerd zijn met agressief gedrag.

Resultaat:

Na afloop van deze training:

- leer je effectief omgaan met verschillende vormen van lastig gedrag en agressie
- kun je verschillende soorten agressie tijdig herkennen of zelfs ombuigen [verbale judo]
- krijg je inzicht in verschillende gedragsstijlen
- leer je agressie- en angstsignalen bij jezelf herkennen
- word je je bewust van je eigen gedrag en handelen tijdens stressvolle situaties
- leer je je eigen grens bewaken

Aanpak:

- Praktische trainingen met veel oefenopdrachten, ook met acteur
- Kleine groep. [min.4 en max 10 deelnemers]
- Met en van elkaar leren

Praktische informatie;

1 dag van 9.00 tot 16.30 uur

Verder in overleg met opdrachtgever

Life Business Academy is een onderdeel van: