

Omgaan met agressie

DE CURSUS

Hoe gedraagt u zich in ongemakkelijke situaties op het werk? Wat is een ongemakkelijke situatie en wat kunt u doen om escalatie van gedrag bij de ander te voorkomen? En welke signalen maken een situatie onveilig voor u? In deze cursus leert u omgaan met onveilige situaties en helpt u om signalen te interpreteren en uw gedrag daarop aan te passen zodat u agressie kunt voorkomen. Daarnaast ontvangt u tips over effectief gedrag indien de agressie toch plaats vindt.

.....

WAT KUNT U NA DEZE CURSUS?

- Inzicht in het effect van eigen gedrag in onveilige situaties
- Tips en oefeningen voor het versterken van uw zelfvertrouwen
- U leert omgaan met onveilige situaties, binnen uw mogelijkheden
- Effectiever optreden bij onveilige situaties

.....

INHOUD VAN DE CURSUS

- Herkennen van onveilige situaties
- Intimidatie, verbaal en non verbaal geweld
- Voorkomen van agressie in werksituaties
- Verwerken van persoonlijke emoties

.....

VOOR WIE?

Alle medewerkers binnen de elektro-technische detailhandel die te maken krijgen, of hebben gehad, met agressie in de werksituatie.

.....

