

# OMGAAN MET LASTIG GEDRAG



✓ Incompany ✓ 1 dag ✓ 6 accreditatiepunten V&VN

Tijdens je werk wordt iemand boos op je of iemand komt verontwaardigd verhaal halen. Wat doe je dan? Hoe kan je het beste reageren zodat het niet uit de hand loopt? En wat doe je als je op een onderhuidse manier onder druk wordt gezet? Niet agressief maar je voelt dat het niet oké is. Dan verhoogt de spanning in zo'n situatie. Hoe houd je jezelf dan rustig, behoud je de regie zodat de emotie niet de overhand krijgt? Je wilt immers de ander helpen. In deze training leer je op een doeltreffende manier omgaan met de vele vormen van lastig en dwingend gedrag.

## DOELGROEP

Medewerkers die in hun werk te maken krijgen met milde tot matige agressie (maximale bedreiging).

## DOEL

Je leert hoe je lastig en agressief gedrag vroegtijdig te signaleren en leert en oefent vaardigheden waardoor je preventief, de-escalierend en adequaat kunt handelen. In het algemeen word je weerbaarder in lastige, dwingende en agressieve situaties.

## INHOUD

De training bestaat uit een deel theorie waardoor je meer inzicht krijgt in de verschillende vormen van agressie. Zowel in de ochtend als in de middag leer je vaardigheden en ga je deze oefenen. Daarbij krijg je feedback van de trainer, de acteur en mede-cursisten.

### Ochtendprogramma

- Verkrijgen van inzichten in agressie: vormen, ontstaan en effecten van agressie;
- Rollen en (eigen) houding bij agressie;

### Middagprogramma

- Kennismaking met acteur en toelichting werkwijze (indien van toepassing)
- Oefenen van praktijksituaties met (eigen) casuïstiek. Hierbij is aandacht voor het omgaan met en het de-escaleren van de verschillende vormen van agressie: frustratie agressie (boosheid) en de instrumentele agressie (dreigend en manipulerend gedrag).

Bij het oefenen houdt de trainer rekening met jouw leerwensen en die van de andere cursisten. De training en de rollenspellen zijn zoveel mogelijk maatwerk. Ze worden aangepast aan de behoeftes van de cursisten en hun dagelijkse praktijk.

## OVER ONS

*"Ons doel is het verbeteren van de inzetbaarheid en arbeidsproductiviteit van medewerkers, door middel van praktische oplossingen voor knelpunten bij fysieke belasting, ergonomie en agressie op de werkvloer.*

*We zijn pragmatisch, gedreven en werken voor opdrachtgevers in heel Nederland.*

*Op [www.corpussanum.com](http://www.corpussanum.com) leest u meer over hoe we u kunnen helpen."*

## VERWACHTE RESULTATEN

Na afloop van deze training

**ken je**

- de verschillende vormen van lastig en agressief gedrag

**heb je**

- inzicht in het ontstaan van lastig en agressief gedrag

**kan je**

- jouw eigen voorkeursgedrag in lastige situaties benoemen;
- je eigen voorkeursgedrag controleren en professioneel adequaat handelen;
- een escalerende situatie inschatten alvorens te handelen en de gevolgen van eigen gedrag inschatten;

## DUUR VAN DE TRAINING

Een bijeenkomst van effectief 7 uur. Op verzoek kan het programma aangepast worden aan specifieke wensen.

## AANTAL DEELNEMERS

Maximaal 12 cursisten per groep.

## KOSTEN

In Company: Op verzoek stellen we binnen 2 werkdagen een offerte-op-maat samen.

“ *Ik vond het een hele goede training. Ik heb veel geleerd en 's middags gaf ik spontaan aan wel een casus te willen doen. Voor mij een hele stap maar door de trainer én de groep durfde ik! Een hele grote overwinning en het heeft mij alleen maar weer gesterkt. Thanks!* ”

## ONZE TRAINERS

*Alle trainingen, workshops en opleidingen worden verzorgd door senior trainers met ruime ervaring in profit en/of non-profit branches. Zij werken vanuit een totaalvisie op Gezond en Veilig Werken.*

*De aanpak en werkwijze vanuit het gedragsmodel zijn onderscheidend en toonaangevend.*

## WERKWIJZE

*We hanteren een unieke werkwijze waarin ervaringsgericht (experimenteel) en oplossingsgericht leren centraal staat. Kernwoorden zijn: doen, anders en eenvoudig. Deelnemers krijgen opdrachten en worden gevraagd casuïstiek in te brengen.*

## OPEN INSCHRIJVING

*Veel trainingen bieden we ook aan als Open Inschrijving. Kijk op [www.corpussanum.com](http://www.corpussanum.com) of [www.ergocoach-academie.nl](http://www.ergocoach-academie.nl) voor meer informatie.*

Bel voor meer informatie of een offerte (024) 348 24 95

Eerste Oude Heselaan 340 - 6541 PH - NIJMEGEN  
Kantoor@corpussanum.com

**Corpus Sanum**  
ERGONOMIE | FYSIEKE BELASTING | AGRESSIE & GEWELD