**Programma:**

In deze training leer je op effectieve wijze omgaan met verschillende vormen van agressie en ongewenst gedrag. De trainer neemt je mee in:

* De verschillende vormen van agressie.
* Het voorkomen van agressie.
* Houding en gedrag bij agressie.
* Communicatietechnieken bij agressie.
* Het hanteren van de agressie matrix (ABCD).
* Spanningscontrole: hoe verlaag je spanning in lastige situaties tijdens een telefonische triage, aan de balie of in de spreekkamer?
* Agressienorm vanuit het oogpunt van jou als medewerker, in relatie met de norm en agressieprotocol.