

---

# Omgaan met (on)gewenst gedrag en agressie

---



De training omgaan met ongewenst gedrag is erop gericht om op een professionele en klantvriendelijke manier te leren omgaan met grensoverschrijdend en/of agressief gedrag.

De insteek daarbij is “voorkomen is beter dan genezen”. Met andere woorden; hoe los je deze lastige situaties in een zo vroeg mogelijk stadium servicegericht op. In de training wordt ook ingegaan op hoe je in een voorkomend geval professioneel je grens kunt aangeven.

Vaak ontstaat ongewenst, grensoverschrijdend of misschien zelfs agressief gedrag als gevolg van miscommunicatie. Daarom wordt in de training ruimschoots aandacht besteed aan professioneel en helder communiceren. Door het behandelen van enkele eenvoudige communicatiemodellen én het oefenen met een trainingsacteur krijgen de deelnemers handvatten aangereikt om de regie te behouden tijdens een lastig gesprek.

*“Vaak vertonen mensen onder spanning heel ander gedrag dan ze van zichzelf gewend zijn.”*

Tijdens de training worden de medewerkers zich bewust van het effect van hun eigen spanning tijdens conflicten. De deelnemers gaan leren hoe zij hun eigen spanning kunnen reguleren om zo meer overzicht en controle te behouden tijdens stressvolle situaties. Daarna gaan we in op de drie verschillende vormen van agressie en hoe je deze te herkennen en hoe je het beste om kunt gaan met elk van deze vormen mocht je ze tegen komen. Tenslotte behandelen we hoe je professioneel en effectief een grens kunt stellen indien dat nodig is.

## Na deze training

Na de training beschikken de deelnemers over de juiste kennis en vaardigheden om op een effectieve manier om te gaan met conflicten en (on)gewenst gedrag. Zij kunnen dergelijk situaties op een klantvriendelijke en professionele manier de-escaleren.

## Voor wie

Deze training is bijzonder geschikt voor alle medewerkers, met nadruk de medewerkers met cliëntencontact.

## Programma

- Wat verstaan we onder (on)gewenst gedrag en in welke vormen kun je het tegen komen
- Professioneel communiceren; waarmee onderscheidt zich dat van ‘gewoon’ communiceren
- Spanning; wat doet het met je en wat is de invloed van spanning op je prestatie
- Hoe kun je jouw eigen spanning reguleren om meer overzicht en regie te behouden
- Hoe herken je de verschillende vormen van (on)gewenst gedrag en wat is de juiste aanpak bij welke vorm
- Hoe stel ik op een klantvriendelijke en professionele manier een heldere grens

## Studieduur en groepsgrootte

De training duurt één dag van 9.00 tot 16.00 uur

Ook te volgen als workshop van 3½ uur overdag, of 3 uur 's avonds (ingekort programma)

De optimale groepsgrootte voor deze training is 10-12 personen

De sterk praktijkgerichte training ‘Omgaan met (on)gewenst gedrag en agressie’ wordt bij u op locatie gegeven.

Van Eik training en advies Pernis: 010 – 737.04.97

