

Binnen een organisatie wordt er samengewerkt met een groot aantal collega's. Het is daarom fijn als je goed kunt opschieten met medewerkers op jouw afdeling. Daardoor heb je veel voor elkaar over en doe je graag iets voor een ander. Maar soms wordt er net iets teveel van je gevraagd. Het kan dan lastig zijn om 'NEE' te moeten zeggen. Zeker als er een bepaalde mate van morele druk op je wordt uitgeoefend, of de ander niet zo leuk op jouw 'nee' reageert. Het kan dan zelfs gebeuren dat zo'n incident uitloopt in ongewenst of mogelijk agressief gedrag.

Dit soort incidenten kunnen plaatsvinden met allerlei verschillende partijen; met collega's en cliënten, maar ook met je leidinggevende, in de supermarkt of wellicht in je thuissituatie.

In deze training kijk je hoe je op een prettige en effectieve manier kunt omgaan met weerstand en onprettig gedrag. De insteek daarbij is "voorkomen is beter dan genezen". Met andere woorden; hoe los je lastige situaties in een zo vroeg mogelijk stadium *positief* op, en hoe kun je op een vriendelijke manier 'nee' zeggen zonder daarbij de relatie te verstoren.

Vraagstelling

In de training komen onder meer de volgende vragen aan de orde:

- Waarom willen wij leren om met weerstand om te gaan
- Hoe zeg je nee tegen collega's, managers, burgers / cliënten
- Hoe kan je reageren op het moment dat je met weerstand in aanraking komt

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

Tijdens de training word je tevens bewust gemaakt van het effect van spanning tijdens conflicten. Je gaat leren daarbij hoe je jouw eigen spanning kunt reguleren om zo meer overzicht en controle te behouden tijdens stressvolle situaties. Ook gaan we kijken naar de drie verschillende vormen van weerstand en agressie. Je leert deze te herkennen, en we behandelen hoe je het beste om kunt gaan met elk van deze drie vormen.

Na deze training

Na de training beschik je over de juiste kennis en vaardigheden om op een effectieve manier om te gaan met weerstand en intimiderend of agressief gedrag. Je beschikt over de juiste tools om een dergelijke situatie zelfverzekerd en vriendelijk op te lossen.

Voor wie

Deze training is bijzonder geschikt voor *alle* medewerkers op de afdeling.

Programma

- Wat verstaan we onder weerstand en agressie, en in welke vormen kun je het tegen komen
- Strategisch 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 weerstand en agressie en wat is de juiste aanpak
- Hoe stel ik op een zelfverzekerde en vriendelijke manier duidelijk mijn grens ('nee' zeggen)

Studieduur: 1 module **Groepsgrootte:** Maximaal 12 cursisten

© Van Eik training en advies Haarlem/Rosendaal: 0165-769.089