

ERVARING LEERT ...

## Omgaan met agressie

Komt u of één van uw medewerkers in aanraking met agressie op de werkvloer? Na het volgen van onze opleiding "Omgaan met agressie" bent u in staat effectief om te gaan met verschillende vormen van agressie of kunt u door middel van makkelijke technieken weggkomen uit situaties met fysieke agressie.

De training is bedoeld voor iedereen die in aanraking komt met agressie op de werkvloer. Voorbeelden hiervan zijn zorginstellingen, advocaten bureaus, gemeentehuizen, beveiligers, treinconducteurs etc.

### Inhoud

- ❖ Wat is agressie?
- ❖ Vormen van agressie.
- ❖ Stukje anatomie over het brein.
- ❖ Verschillende vormen van gedragingen.
- ❖ Agressie herkennen en omschrijven.
- ❖ Escalerend en de-escalerend gedrag.
- ❖ Gesprekstechnieken.
- ❖ Basisvaardigheden voor een professionele aanpak.
- ❖ Persoonlijke stijl en valkuilen.
- ❖ Grenzen stellen.
- ❖ De effecten van alcohol en drugs.
- ❖ Regel en wetgeving.
- ❖ Agressie aan de telefoon. (indien van toepassing)
- ❖ Klantgerichte praktijktraining .  
(situaties nabootsen met een acteur)
- ❖ Verdedigingstechnieken om weg te komen bij fysieke agressie.

### Resultaat

- ❖ U kunt verschillende vormen van agressie herkennen en benoemen.
- ❖ U bent zich bewust van persoonlijke kwaliteiten en valkuilen.
- ❖ U kunt effectief omgaan met verschillende vormen van agressie.
- ❖ U kunt duidelijk uw grens aangeven.
- ❖ U kunt doormiddel van makkelijke technieken weggkomen uit situaties met fysieke agressie.



Omgaan met agressie



# VCL OPLEIDINGEN

Onderdeel van: Veiligheidscentrum Limburg

ERVARING LEERT ...

## Omgaan met agressie

### Niveau

Het begin- & opleidingsniveau is minimaal L.B.O.  
(Lager beroepsonderwijs)

### Duur

Deze opleiding duurt één dag en zal 8 uren in beslag nemen.  
Voorafgaand word een gesprek gevoerd, hierdoor kunnen wij de cursus afstemmen op de wensen van de klant.

### Locatie

Trainingscentrum Nuth of op klantlocatie.

