

OMGAAN MET AGRESSIE



VOOR WIE GEEN THERAPEUT IS (MAAR HET TOCH MOET OPLOSSEN)

Boze klanten, gefrustreerde collega's, lastige gesprekken... Je bent misschien geen hulpverlener, maar toch wordt er van je verwacht dat je kalm blijft, de situatie de-escalereert en het 'oplost'. In deze workshop krijg je heldere handvatten om daar op een menselijke én duidelijke manier mee om te gaan.



WAT KUN JE VERWACHTEN?

- Verschillende vormen van agressie herkennen
- Grenzen stellen zonder escalatie
- Kalmeren zonder te "winnen"
- Wat je wél en níet moet zeggen
- Hoe je jezelf (en anderen) beschermt



VOOR WIE?

- Receptie- en baliepersoneel
- Klantenservice medewerkers
- Leidinggevenden / teamcoaches
- Onderwijs- of zorgmedewerkers
- Iedereen die agressie meemaakt, maar géén therapeut is



DUUR EN VORM

- 3u (10:00 t.e.m. 12:00 / 13:00 t.e.m. 16:00)
- Interactief, met ruimte voor vragen en praktijkvoorbeelden
- Max. 10 deelnemers



KOSTEN:

- 3u (10:00 t.e.m. 12:00 / 13:00 t.e.m. 16:00)
- Interactief, met ruimte voor vragen en praktijkvoorbeelden
- Max. 10 deelnemers