

www.zegneetegenagressie.nl ©

## Academy Inc: 'Van kennis naar kunde'

[www.ademyinc.nl](http://www.ademyinc.nl)

[info@academyinc.nl](mailto:info@academyinc.nl)

KvK Amsterdam 58661131 | CRKBO nr 94093

IBAN NL98ABNA0438483707

t.n.v.: Academy Inc BV

## Praktische training

### "Zeg nee tegen agressie, Interculturele Communicatie"

#### Leerprogramma en werkwijze, Zeg NEE tegen agressie

Er wordt uitgegaan van een theoretisch kader en praktische oefeningen met betrekking tot non-verbale en verbale communicatie. Hierbij wordt onder andere aandacht besteed aan 'zelfmanagement', het ombuigen van weerstand en het omgaan met frustratie, agressie en grensoverschrijdend gedrag.





#### Deelname levert het volgende op:

#### Zeg NEE tegen agressie

- Spanningsmeter: energiemangement en reguleren van eigen spanning in conflictsituaties;
- Herkennen van emoties, conflicten en verschillende vormen van agressie;

- Gedragsmatrix "Zeg nee tegen agressie";
- Emoties en spanning reguleren;
- Interventies toepassen om weerstand te kunnen ombuigen;
- Sterker in de schoenen staan bij agressie-situaties;
- Persoonlijke grenzen aangeven, zodat dit een positief effect heeft op de relatie met de cliënt;
- Balans vinden tussen een zakelijke houding en sociaal inlevingsvermogen;
- Een conflict op professionele wijze afhandelen.

## Gedragsmatrix "Zeg nee tegen agressie"

FRUSTRATIE MAG		ZEG NEE TEGEN AGRRESSIE	
<p><b>ONMACHT</b> Gericht op zichzelf (ik)</p> 	<p><b>ONMACHT</b> Gericht op de organisatie (jullie)</p> 	<p><b>MACHT (instrumentele agressie)</b> Gericht op de persoon (jij)</p> 	<p><b>FYSIEKE AGRRESSIE</b></p> 
<p>Begrip vragen Slachtoffer gedrag Uitzondering vragen Klagen Huilen Inklappen Lijdelijk verzet Suïcidaal gedrag Zelfverwonding</p>	<p>Kritiek op regels, beleid Kritiek op procedures Schande spreken Organisatie beschuldigen Blinde woede Woede gericht op de omgeving: proportioneel</p>	<p>Gericht uitschelden Commanderen Eisen Denigreren Beledigen Pesten Discrimineren Seksuele intimidatie Chanteren Manipuleren Intimideren</p>	<p>Dreigen Schoppen Vastpakken Spugen Bijten Vernielen Gericht gooien Spuugen Bijten Fysiek geweld Wapengebruik Gijzelen</p>
<p><b>AANPAK</b></p> <p>Begrip tonen Empathisch reageren Meeveren Discussie vermijden Contact maken</p>	<p><b>AANPAK</b></p> <p>Begrip tonen Empathisch reageren Meeveren Discussie vermijden Contact maken</p>	<p><b>AANPAK</b></p> <p>Gedrag benoemen Grenzen aangeven Keuze geven Consequentie schetsen</p>	<p><b>AANPAK</b></p> <p>Zorg voor je veiligheid Veilige afstand aannemen Doe aangifte</p>

[www.zegneetegenagressie.nl](http://www.zegneetegenagressie.nl)

## Interculturele Communicatie:



### De zes cultuursleutels

- Man/vrouw verhoudingen (Gender)
- Binnen/buiten taak & rol verdeling
- Lichaamstaal/ruimte gebruik (afstand)
- Hiërarchie/status
- Religie/wereldbeeld
- Eer van de familie

- U doet kennis op rond de invloed van cultuurwaarden op gedrag, communicatie en perceptie zoals: het waarnemen en luisteren vanuit een open perspectief en het aansluiten (zonder aanpassen) en duidelijkheid creëren bij patiënten met een andere culturele achtergrond.
- Effectief omgaan met conflicterende situaties die ontstaan vanuit cultuurgebonden leefregels van de cliënt.
- U hebt handvatten aangereikt gekregen om cultuurgevoeligheden te overbruggen.
- Hiernaast wordt aandacht besteed aan oordeelsvorming, waarneming, feitelijke observatie, bewustwording van eigen houding, zowel verbaal als non-verbaal en het effect daarvan op de ander.

### Vorm:

De training kent een zeer persoonlijke en praktijkgerichte aanpak. Er wordt gewerkt met geprepareerde praktijkcases en cases van de deelnemers zelf. Het ervaren leren staat centraal. Er worden afwisselende werkvormen gebruikt waarbij ondermeer wordt gewerkt vanuit opdrachten, dilemma's, rollenspellen, observatie, ervaringen en natuurlijk oefenen.

Dit alles is gebaseerd op een gedegen theoretisch kader dat op inspirerende wijze wordt aangeboden met veel voorbeelden.

### **Incompany maatwerktraining**

- Professionals met klantencontact
- 2 halve dagen
- Op locatie van opdrachtgever

Neem gerust contact met ons op voor meer informatie of maak direct een afspraak voor een intake.

E-mail: [secretariaat@academyinc.nl](mailto:secretariaat@academyinc.nl)

### **Website:**

- [www.academyinc.nl](http://www.academyinc.nl)
- [www.agressiemanagement.nl](http://www.agressiemanagement.nl)