

Zeg NEE tegen agressie & Interculturele Communicatie

Deze eendaagse training is bedoeld voor leidinggevenden, huismeesters, baliemedewerkers, woonconsulenten, verhuurmedewerkers en andere professionals met directe klantcontacten.

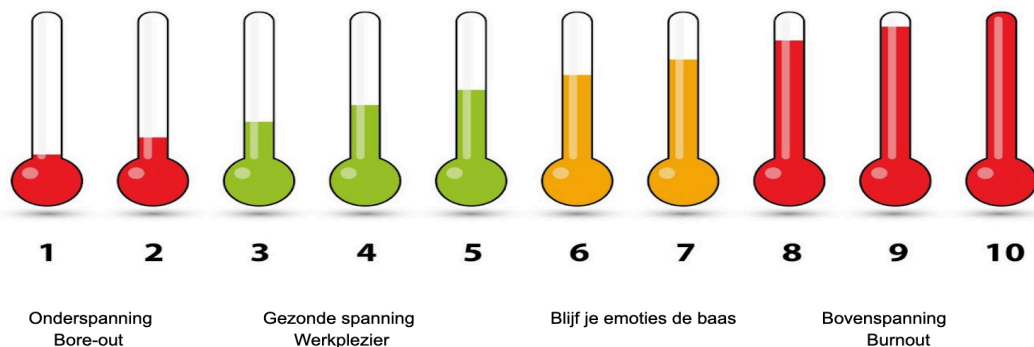
Maximaal aantal deelnemers: 10

Incompany: Neem gerust contact op voor een aantrekkelijk incompany-aanbod.

Academy Inc biedt praktijkgerichte trainingen aan die organisaties helpen om agressie en werkdruk effectief aan te pakken, met als doel het welzijn van medewerkers te verbeteren.

Onze trainingen richten zich op:

- Omgaan met agressie: Praktische handvatten en simulaties om medewerkers weerbaar te maken en agressieve situaties professioneel te de-escaleren.
- Mentale weerbaarheid en stressmanagement: Tools en methoden om medewerkers te helpen hun mentale veerkracht te vergroten en stress beter te beheersen.



www.zegneetegenagressie.nl ©





Resultaten van deelname

Zeg NEE tegen agressie

- **Spanningsmeter:** Leren omgaan met energiemangement en het reguleren van eigen spanning in conflictsituaties.
- Herkennen van emoties, conflicten en verschillende vormen van agressie.
- Gebruik van de **Gedragsmatrix "Zeg nee tegen agressie"**.
- Reguleren van emoties en spanning tijdens uitdagende situaties.

- Toepassen van interventies om weerstand om te buigen naar samenwerking.
- Zelfverzekerd optreden bij agressieve situaties.
- Duidelijk persoonlijke grenzen stellen voor een positieve relatie met de cliënt.
- Balans vinden tussen een zakelijke houding en sociaal inlevingsvermogen.
- Professioneel afhandelen van conflicten.

Zeg nee tegen agressie

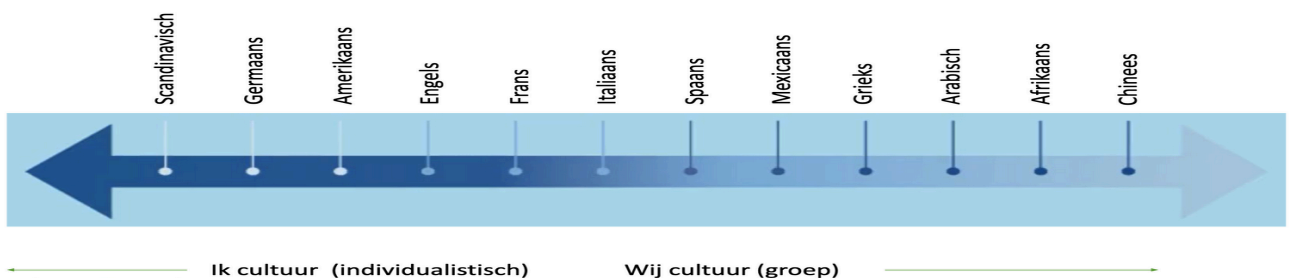
FRUSTRATIE MAG		ZEG NEE TEGEN AGRESSIE	
 <p>ONMACHT</p> <p>Gericht op zichzelf (ik)</p> <ul style="list-style-type: none"> Begrip vragen Slachtoffer gedrag Uitzondering vragen Klagen Huilen Inklappen Lijdelijk verzet Suïcidaal gedrag Zelfverwonding <p>AANPAK</p> <ul style="list-style-type: none"> Begrip tonen Empathisch reageren Meeveren Discussie vermijden Contact maken 	 <p>ONMACHT</p> <p>Gericht op de organisatie (jullie)</p> <ul style="list-style-type: none"> Kritiek op regels, beleid Kritiek op procedures Schande spreken Organisatie beschuldigen Blinde woede Woede gericht op de omgeving: proportioneel <p>AANPAK</p> <ul style="list-style-type: none"> Begrip tonen Empathisch reageren Meeveren Discussie vermijden Contact maken 	 <p>MACHT (instrumentele agressie)</p> <p>Gericht op de persoon (jij)</p> <ul style="list-style-type: none"> Gericht uitschelden Commanderen Eisen Denigreren Bededigen Pesten Discrimineren Seksuele intimidatie Chanteren Manipuleren Intimideren <p>AANPAK</p> <ul style="list-style-type: none"> Gedrag benoemen Gedrag afwijzen Keuze geven Consequentie schetsen 	 <p>FYSIEKE AGRESSIE</p> <ul style="list-style-type: none"> Dreigen Schoppen Vastpakken Vernielen Gericht gooien Fysiek geweld Wapengebruik Gijzelen <p>AANPAK</p> <ul style="list-style-type: none"> Zorg voor je veiligheid Veilige afstand aannemen Doe aangifte

www.zegneetegenagressie.nl

Leerprogramma en werkwijze:

Deze training combineert een theoretisch kader met praktische oefeningen in non-verbale en verbale communicatie. Onderwerpen als zelfmanagement, omgaan met weerstand, frustratie, agressie en grensoverschrijdend gedrag staan centraal.

Interculturele Communicatie



- Inzicht in de invloed van culturele waarden op gedrag, communicatie en perceptie.
- Vaardigheden om vanuit een open perspectief te waarnemen, luisteren en aansluiten zonder jezelf aan te passen.
- Effectief omgaan met conflicten die voortkomen uit cultuurgebonden leefregels van cliënten.
- Praktische handvatten om cultuurgevoeligheden te overbruggen.
- Bewustwording van eigen houding (verbaal en non-verbaal) en het effect daarvan op anderen.
- Verkennen van **culturele dimensies**, de zes sleutels en toepassing in de praktijk met behulp van praktijksimulaties.
- Inzicht in de relatie tussen cultuur, religie en gedrag.

Vorm:

De training heeft een persoonlijke en praktijkgerichte aanpak.

- Geprepareerde praktijkcases en casussen van deelnemers vormen de basis.
- Ervarend leren staat centraal met gebruik van werkvormen zoals opdrachten, dilemma's, rollenspellen, observaties en oefeningen.
- Gebaseerd op een gedegen theoretisch kader, inspirerend gepresenteerd met praktijkvoorbeelden.

Neem gerust contact op om de mogelijkheden voor een incompany training te bespreken.

E-mail: secretariaat@academyinc.nl

Website: www.academyinc.nl/woningbouw

Academy Inc



“