

# U15-1 Sociale veiligheid en omgaan met agressie

## **Doelstelling:**

Het doel van de training is de kandidaat bewust te maken van de effecten van (non)verbale communicatie waarbij we specifiek aandacht besteden aan de vaardigheden en omgang met conflict- en stresssituaties en agressief gedrag. In de training staat fysieke en mentale gezondheid en het risico in geval van een noodsituatie centraal.

## **Doelgroep:**

Deze opleiding is bestemd voor alle beroepschauffeurs.

## **Cursusinhoud**

### **Theorie**

- o verbale communicatie
- o non verbale communicatie
- o feedbacktechnieken
- o conflict- en stresshantering
- o soorten agressie
- o kenmerken agressief gedrag
- o bestrijding van agressie
- o vaardigheden om met agressie om te gaan

### **Praktijk**

- o conflict- en stresshantering
- o feedback geven en ontvangen
- o omgaan met agressie

Cursusduur : 1 dag  
Cursusdatum : in overleg  
Locatie : in overleg  
Waarde nascholing : 7 uur theorie

**De cursus is inclusief lunch (vanaf onze locatie), koffie en thee & administratiekosten.**

