

BACKVECHTEN

Creatief omgaan met lastig en agressief gedrag

Backvechten staat voor beheersing van agressie in de communicatie van en naar klanten. Zowel in onze vrije tijd als in de uitvoering van onze werkzaamheden komen wij steeds vaker in aanraking met lastig of zelfs agressief gedrag. In de training Backvechten gaan we uitvoerig in op communicatie met lastige klanten, het reageren op agressief gedrag en het omgaan met een vijandige houding.

Omgaan met agressie is een onlogisch proces in de denkwijze van mensen. Het vraagt om een benadering die tegen ons gevoel in gaat. Tijdens de training krijgt u inzicht in deze onlogica en leert u beter omgaan met agressief gedrag.



...de aanval lijkt de beste verdediging...

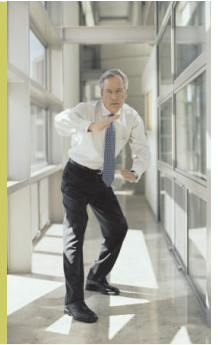
Wat kunt u van ons verwachten?

Wij willen voorop stellen dat de training omgaan met lastig en agressief gedrag niet gericht is op het omgaan met geweld. We richten ons op verbale agressie in de omgang met klanten, cliënten, opdrachtgevers en medewerkers.

Voorafgaand aan de training ontvangt u een vragenlijst over uw persoonlijke werksituatie. Hiermee kunnen wij het uitgangspunt voor de training bepalen en dit aansluiten op de praktijkomgeving van de deelnemers.

Drie belangrijke aandachtspunten in de training zijn:

- Communicatie - welke woorden kies ik?
- Organisatie - in welk verband is omgaan met agressie van belang?
- Attitude - welke houding neem ik aan?



'Learning by doing' is onze methode om onze boodschap over te brengen. We maken gebruik van trainers en acteurs die in een veilige leeromgeving u stimuleren om uw eigen vaardigheden te ontwikkelen en u nieuwe inzichten geven.

Titel	Backvechten - Creatief omgaan met lastig en agressief gedrag
Duur	3 dagen
Data	kijk op www.fbpevents.nl voor beschikbare data
Locatie	Rotterdam
Groepsgrootte	minimaal 5 maximaal 10 deelnemers
Doelgroep	professionals in profit en not-for-profit
Theorie / praktijk	de nadruk ligt op de toepassing van de theorie in de praktijk
Kosten	€ 1.050,- per persoon, all inclusief <i>neem contact op voor onze speciale incompany-tarieven</i>
Service	De training wordt afgesloten met een evaluatie en een terugkomdag. Daarnaast krijgen deelnemers de mogelijkheid om na de training advies in te winnen bij FBP Creative Consultancy.

Neem voor inschrijvingen contact op met FBP Creative Consultancy

FBP CREATIVE CONSULTANCY		
Beatrijsstraat 62		
3021 RH Rotterdam		
T:	010 2440910	
F:	010 2440911	
E:	info@fbpevents.nl	
I:	www.fbpevents.nl	