



# Scientia N.V.

*The Caribbean Institute for Training and Education in  
Safety, Security, Integrity and Management*

## Agressie- & Conflicthantering

Door de kenmerken van onze samenleving worden talrijke situaties van spanning en stress gecreëerd die kunnen ontsporen in agressie. Het gaat niet alleen om verbale agressie, maar soms ook dreiging, intimidatie en zelfs fysiek geweld. Hoe moet men omgaan met deze situaties? Hoe kan men tijdens een conflict de spanning doen afnemen en ervoor zorgen dat dergelijke situaties niet uit de hand lopen? Het beheersen van spanningen en conflicten is erg belangrijk omdat deze negatief uitwerken op de werkverhoudingen en het bedrijfsresultaat.

### Agressie- & Conflicthantering

Van professionals wordt verwacht dat zij op een verantwoorde manier met agressie om kunnen gaan. Bij incidenten moeten zij op een zodanige manier handelen dat zowel de agressor als de professional zo min mogelijk schade oplopen. Deze training leert u om in een vroeg stadium signalen van opbouwende spanning te herkennen bij zowel uzelf als bij de (potentiële) agressor. Daarnaast leert u hoe met deze spanning om te gaan en op een verantwoorde manier te reageren op agressie. Uw optreden is erop gericht de controle te behouden of terug te winnen.

### Doelstelling van de training

Onze docent bereidt u voor op een optimaal beheer van agressiesituaties en conflicten. Dit met het oog op de eigen veiligheid en de veiligheid van anderen, met als doel de controle over de situatie te behouden of terug te winnen. Scientia hanteert voor deze cursus steeds een combinatie van theorie en realistische praktijkvoorbeelden. Hierdoor is de verkregen kennis direct toepasbaar in uw dagelijkse werkzaamheden. De praktijkervaring van de deelnemers heeft overigens een centrale plek binnen het programma.

### Inhoud

Deze training is erop gericht om u effectief en efficiënt te leren omgaan met agressie en conflicten. Tevens geeft de training u ook inzichten in uw eigen gedrag.

Voorstel: Na het succesvol afronden van de training:

- ⊕ Herkent u de verschillende vormen van agressie
- ⊕ Kunt u omgaan met de verschillende vormen van agressie
- ⊕ Bent u beter in staat om in conflicten de controle terug te winnen of te behouden
- ⊕ Beschikt u over praktische handvatten om adequaat te reageren bij een (dreigend) conflict

### Doelgroep

Deze cursus is bedoeld voor

- ⊕ mensen die veel in conflictdreigende situaties werken;
- ⊕ mensen die beroepshalve met een grote-afwisselende klantengroep werken;
- ⊕ mensen die moeite hebben met het professioneel benaderen van conflictsituaties;
- ⊕ mensen die hun aanpak op conflictsituaties op een willen verbeteren;
- ⊕ of vergelijkbaar.

### Praktische informatie

- ⊕ Duur & prijs: Afhankelijk van de specifieke opleidingsbehoefte van de opdrachtgever.
- ⊕ Aantal deelnemers: minimaal 12, maximaal 20
- ⊕ Locatie: Op wens van de opdrachtgever.
- ⊕ Voor aanvullende informatie kunt u contact opnemen met Scientia.

Na succesvolle deelname ontvangt u een waardevol certificaat van deelname!

### Kwaliteit

De kracht van Scientia is de kwaliteit van haar aangeboden diensten. De trainingen worden op maat gesneden naar de specifieke opleidingsbehoefte en dagelijkse werkpraktijk van de opdrachtgever. Scientia beschikt over ruime nationale en internationale expertise en ervaring. Hierdoor voldoen de trainingen en opleidingen die Scientia aanbiedt aan zeer hoge eisen. Bij een aantal trainingen wordt er desgewenst buitenlandse expertise naar Suriname gehaald. Daarnaast beschikt Scientia over een docentenpool bestaande uit docenten met ruime praktijkervaring op hun vakgebied. Elke training of opleiding wordt afgesloten met een evaluatie- en managementrapport.