

OMGAAN MET GRENS- OVERSCHRIJDEND GEDRAG IN DE BIBLIOTHEEK

Een cursus door

**GO | SCHOOL VOOR
INFORMATIE**

1-daagse praktische cursus over
hoe effectief te reageren op
grensoverschrijdend en agressief
gedrag in de bibliotheek of
mediatheek.

De omgangsvormen in de
samenleving veranderen: bezoekers
worden veeleisender en houden zich
niet altijd meer aan de spelregels die
in de bibliotheek gelden.

De bibliotheekmedewerkers moet
zich steeds vaker assertiever
gedragen of zich verweren
tegen grensoverschrijdend
of agressief gedrag.

De training 'Omgaan met
grensoverschrijdend gedrag'
leert medewerkers en vrijwilligers
krachtig om te gaan met dit gedrag.

RESULTAAT

Na afloop van de training zijn de deelnemers in
staat effectief te reageren op grensoverschrijdend
en agressief gedrag. Je leert agressie van anderen
in een vroeg stadium herkennen, benoemen en de-
escaleren. Je bent in staat om je eigen grenzen te
bewaken en aan te geven.

INFORMATIE

www.goopleidingen.nl
info@goopleidingen.nl
070 351 2380



opleidingen
School voor informatie



INHOUD

Tijdens de cursus komen de volgende aspecten op
praktische wijze aan de orde:

- Wat is agressie
- Herkennen van potentieel agressief gedrag
- Omgaan met je eigen spanning
- Omgaan met emotie van de klant
- Omgaan met agressie van de klant
- Grenzen aangeven
- Omgaan met weerstand
- Wat is verward gedrag en hoe ga je daarmee om?

In het tweede gedeelte van de lessen zetten wij een
trainingsacteur in om, via rollenspelen, de vertaling
naar uw praktijk te maken.