

Praktijkcursus I3

'Houding en gedrag verkeersregelaar'

DAGPROGRAMMA DAG 1

XXX = theorie YYY = praktijk

09.00 – 09.15 Inleiding - Kennismaking - Opzet - Lesmateriaal	Bewustwording & Doelstelling Wet- & regelgeving Tijdelijke verkeersmaatregelen Risico-inventarisatie & Plan van Aanpak Praktijkoefeningen
09.15 – 10.00 Communicatieproces	
10.00 – 10.15 Pauze	
10.15 – 11.00 Communicatie - Inhoudsniveau - Betrekkingsniveau 11.00 – 12.00 Gespreksmodellen - Feedbackgesprek - Correctiegesprek - Conflictgesprek	
12.00 – 12.30 Communiceren - Praktische oefening	
12.30 – 13.00 Lunch	
13.00 – 13.15 Samenvatting behandelde lesstof	
13.15 – 14.00 Gesprekstechnieken - Verbale communicatie - Non-verbale communicatie - Stemgebruik 14.00 – 14.45 Basisvaardigheden gesprekken - Luisteren - Samenvatten - Vragen - Antwoorden	
14.45 – 15.00 Pauze	
14.45 – 16.00 Feedback geven en ontvangen conflicthantering	

© Veringmeier Verkeersmanagement B.V. – 2011 –
 Zuidkade 110
 2742 JG Waddinxveen

Tel. (0182) 635 216
 Fax (0182) 635 016
 E-mail verkeer@veringmeier.nl
 Website www.verkeersmaatregelen.nl

Nederlandse Uniform Academie
 Stationsweg 35
 9601 BH Hoogezand

Tel. (0598) 371707
 Fax (0598) 390175
 E-mail info@uniformacademie.nl
 Website www.uniformacademie.nl



verkeersmaatregelen.nl

kennis van veiligheid en bereikbaarheid

Praktijkcursus I3

'Houding en gedrag verkeersregelaar'

DAGPROGRAMMA DAG 2

XXX = theorie YYY = praktijk

09.00 – 09.15 **Samenvatting lesstof dag 1**

09.15 – 10.00 **Klant- en resultaatgericht handelen**
- Beïnvloeden van gedrag
- Rollenspel

10.00 – 10.15 **Pauze**

10.15 – 11.00 **Psychische en fysieke stressreacties**
- Theorie

11.00 – 12.00 **Psychische en fysieke stressreacties**
- Rollenspel

12.00 – 12.30 **Praktische oefening**

12.30 – 13.00 **Lunch**

13.00 – 14.00 **Persoonlijke stressreductie**
- aanleren vaardigheden

14.00 – 14.45 **Communicatiemodellen**
- ABC-model
- Roos van Leary

14.45 – 15.00 **Pauze**

15.00 – 16.00 **Praktijkoefeningen**
- Rollenspel

16.00 – 16.15 **Afsluiting**
- Evaluatie van de cursus

© Veringmeier Verkeersmanagement B.V. – 2011 –
Zuidkade 110
2742 JG Waddinxveen

Tel. (0182) 635 216
Fax (0182) 635 016
E-mail verkeer@veringmeier.nl
Website www.verkeersmaatregelen.nl

Nederlandse Uniform Academie
Stationsweg 35
9601 BH Hoogezand

Tel. (0598) 371707
Fax (0598) 390175
E-mail info@uniformacademie.nl
Website www.uniformacademie.nl