

Omgaan met verbale agressie

DOELSTELLINGEN

De meeste deskundigen zijn het erover eens: agressief gedrag is er een van alle soorten dat ontstaat wanneer iemand zijn zin niet krijgt.

Dat de gevolgen van verbale agressie belangrijk zijn blijkt ondertussen eveneens duidelijk. Stress voor het individu en imagooverlies, verminderde motivatie bij het personeel,... zijn legio. Maar er bestaan remedies waarbij opgeleid personeel handvaten aangeleerd krijgt om verbale agressie te voorkomen en te hanteren zodat de schadelijke gevolgen tot een minimum beperkt blijven.

Deze opleiding heeft als doelstelling om:

De cursisten

- weten dat er verschillende vormen van agressie bestaan waarop anders gereageerd kan worden. Vanuit deze achtergronden ontstaat er een rationeel begrip waarom de ander agressief is;
- herkennen de verschillende soorten van agressie tijdens het uitvoeren van hun job.
- kunnen tijdig signalen opvangen van escalerende agressie aan de hand van onder andere de lichaamstaal;
- kunnen aangeven wat beter niet te doen in een situatie waarin agressie kan ontstaan of waarin agressie aanwezig is;
- kunnen anticiperen op situaties waarin agressie kan ontstaan, onder andere door het geven van een assertieve boodschap;
- kunnen het gedrag van de agressor ombuigen aan de hand van hanteringschema's specifiek voor de verschillende soorten agressie;
- kunnen deze kennis toepassen in simulaties met een professioneel acteur.

SAMENVATTING

Categorie:

- Persoonlijke ontwikkeling

Niveau:

Advanced

Type opleiding:

Klassikale opleiding

Prijs:

In kader van paritair initiatief, worden de paritaire prijsrichtlijnen toegepast.

DOELGROEP

De opleiding kan gevolgd worden door verschillende doelgroepen die onder meer werkzaam zijn als :

- medewerkers binnen front-middle-back offices (Persoonlijke ontwikkeling);
- commercieel netwerk (sales);
- individuele personen (Persoonlijke ontwikkeling);
- managers en coaches.

VEREISTE VOORKENNIS

Basic level: onderricht vooral theoretische concepten om zo een algemeen overzicht bij te brengen (initiatie).

PROGRAMMA

INHOUD

9.00 - 9.30

Verwelkoming en ventilatiemoment (vlot rondetafelgesprek)

- Kennismaking met de cursisten en hun ervaringen met agressie (werken in subgroep)
- Toelichting bij het opzet, de doelstellingen en de werkwijze van de training
- Kort overzicht van het programma van de dag

9.30 - 9.40

Wat is agressie (niet)? (discussieforum, slides)

- Agressie als subjectief fenomeen
- Oorzaken van toenemende agressie
- Situering van agressie op de werkplek aan de hand van concrete ervaringen van de cursisten
- Nut van de training

9.40 - 10.45

Diverse vormen van agressie (a.d.h.v. voorbeelden, gebruik flipchart, slides, filmmateriaal)

- Aan de hand van specifieke voorbeelden uit de praktijkervaring worden 4 vormen van agressie onderscheiden.
- Uitwerken van frustratieagressie
- Uitwerken van instrumentele agressie
- Emotionele en pathologische agressie
- Overgang van frustratieagressie naar instrumentele agressie
- Onderscheid tussen frustratie- en instrumentele agressie
- Situering van de diverse vormen op de werkplek

10.45 - 11.00 Pauze

11.00 - 11.45

Hoe agressie voorkomen? (interactie, voorbeelden, flipchart, slides)

- Valkuilen in het omgaan met agressie (gezichtsverlies, machtspositie, persoonlijk territorium, fysiek contact, 'rustig', discussie)
- Hoe ziet men agressie aankomen?
- Belang van lichaamstaal

11.45 - 12.30

Hoe omgaan met agressie? (interactie, voorbeelden, flipchart, slides)

- Hanteringschema voor het reageren op frustratieagressie: meeveren
- Hanteringschema voor het reageren op instrumentele agressie: normeren

12.30 - 13.30 Middagpauze

13.30 - 16.15

Simulaties (met een professionele acteur)

- Demonstratierollenspelen tussen acteur en trainer rond het geven van een assertieve boodschap in conflictsituaties
- Simulaties tussen acteur en deelnemers (aan de hand van de hoefijzermethode) rond het geven van een assertieve boodschap
- Vaardigheidsrollenspelen tussen deelnemer en acteur rond moeilijke situaties op de werkvloer
- Grondige nabespreking (door deelnemers, acteur en trainer) met toepassing van de aangebrachte theoretische inzichten

16.15 - 17.00

- Afsluiten (discussieforum, slides)
- Overzicht van het afgelegde traject
- Conclusies van de dag
- Afsluitende vragenronde
- Invullen van evaluatieformulieren

PRAKTISCHE INFORMATIE

Duurtijd: 1 dag

Uren: 9u-17u

Plaats: Febelfin Academy, Phoenix gebouw - Koning Albert II-laan 19 1210 Brussel

METHODOLOGIE

Een '**Klassikale opleiding**' volg je in groep. Je bent samen met de andere deelnemers en de docent aanwezig op een afgesproken tijdstip in hetzelfde leslokaal. Er is mogelijkheid tot interactie en feedback, zowel van de deelnemers naar de docent toe als omgekeerd. Het lesmateriaal bestaat als basis uit een presentatie via het MyFA leerplatform, aangevuld met diversen zoals (digitale syllabus, presentatie, audiovisuele fragmenten, ...).

Type opleiding: Classroom

Tijdens onze **interactieve opleidingen** staan we zo dicht mogelijk bij de werkpraktijk van elke dag. De focus ligt op praktijktips, handige schema's en herkenbare situaties of cases. Via praktische opdrachten in kleine groepjes wordt aan de deelnemers de mogelijkheid geboden om te reflecteren over bepaalde aspecten van het aangereikte topic. Na feedback van de groep en de trainer kunnen die eventueel verder uitgewerkt worden.

Opleidingsmateriaal: Powerpoint presentatie