

## 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 imago-verlies, 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 aan te leren:

- 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;
- de verschillende soorten van agressie tijdens het uitvoeren van hun job te herkennen;
- tijdig signalen op te vangen van escalerende agressie aan de hand van onder andere de lichaamstaal;
- aan te geven wat beter niet te doen in een situatie waarin agressie kan ontstaan of waarin agressie aanwezig is;
- te anticiperen op situaties waarin agressie kan ontstaan, onder andere door het geven van een assertieve boodschap;
- het gedrag van de agressor te kunnen ombuigen aan de hand van hanteringschema's specifiek voor de verschillende soorten agressie;
- deze kennis te kunnen toepassen in simulaties met een professioneel acteur.

### SAMENVATTING

---

Categorie:

- Persoonlijke ontwikkeling

Niveau:

Basic

Type opleiding:

Klassikale opleiding

Prijs:

- Lid: € 550.00
- Niet-lid: € 650.00
- Partner BZB: € 550.00
- Incompany: op maat, prijzen op aanvraag

### 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

---

**Personal development opleiding:** deze opleiding vereist geen specifieke voorkennis.

## PROGRAMMA

---

### INHOUD

- 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
- 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
- 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
- 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
- Hoe omgaan met agressie? (interactie, voorbeelden, flipchart, slides)
  - Hanteringschema voor het reageren op frustratieagressie: meeveren
  - Hanteringschema voor het reageren op instrumentele agressie: normeren
- 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
- Afsluiten (discussieforum, slides)
  - Overzicht van het afgelegde traject
  - Conclusies van de dag
  - Afsluitende vragenronde
  - Invullen van evaluatieformulieren

### PRAKTISCHE INFORMATIE

- **Duurtijd:** 1 lesdag (6 lessen)
- **Uren:** 09:00 tot 16:30
- **Plaats:** Febelfin Academy: Phoenix building, 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, ...).

**Opleidingsmateriaal:** Powerpoint presentatie.