

Opleiding 'omgaan met verbale agressie'

Doelstelling

Wanneer werknemers geconfronteerd worden met ongepast taalgebruik van een klant, kan impulsief gedrag de overhand nemen: men gaat in de verdediging, slaat tilt of gaat de andere persoon negeren. Hoe kan men het hoofd koel houden en alsnog respectvol reageren?

Inhoud

Aan de hand van concrete cases en inbreng van de deelnemers, wordt het onderwerp 'agressie op het werk' bespreekbaar gemaakt. Er wordt inzicht verschaft over de processen die schuilgaan achter agressief gedrag en er wordt toegelicht hoe je best reageert op dergelijk gedrag.

- Wat is agressie?
- Welke vormen van agressief gedrag bestaan er?
- Hoe kan je agressie herkennen?
- Hoe kan je best reageren en omgaan met agressief gedrag? Wat zijn de do's en dont's?

Tijdens de opleiding wordt het reageren op agressief gedrag doorgedreven ingeoeft a.d.h.v. rollenspelen.

Doelgroep

Deze opleiding is voornamelijk relevant voor de dienstverlenende sectoren, werknemers die regelmatig in aanraking komen met 'moeilijke' klanten/patiënten/burgers/....

Methode

Fysiek: Voor fysieke aanwezigheid is volgende noodzakelijk, het voorzien van een opleidingslokaal met mogelijkheid tot projecteren, luidsprekers, flipchart of whiteboard en stiften vereist.

Duur: Deze opleiding duurt een halve dag.

Deelname: Minimum 4 deelnemers - maximum 12 deelnemers.

Lesmateriaal: Er wordt steeds lesmateriaal ter beschikking gesteld.

Meer weten? Met je vragen of voor een offerte kan je terecht bij info@premed.be.