

omgaan met verbale agressie

PRIJS ONBEKEND

I.S.M. 

omschrijving

INTRODUCTIE

Veel van de functies in de dienstverlenende, maatschappelijke of verzorgende sector bevatten taken die te maken hebben met het **onthaal van mensen**, een soort van eerstelijnswerking. De verscheidenheid aan mensen zorgt ervoor dat de communicatie telkens weer anders verloopt. Bepaalde personen kunnen u, door specifieke omstandigheden, op een agressieve manier benaderen en aanspreken. U bent dan vaak de eerste die de klappen opvangt bij vragen, klachten en conflicten. Toch is dit eerste contact belangrijk voor u en uw organisatie. Het bepaalt immers de sfeer in het verdere traject met de cliënt. U bent in dit eerste contact ook uithangbord van uw organisatie, verantwoordelijk voor een kwalitatieve dienstverlening. Om al deze redenen is het van belang **kordaat, professioneel en toch vriendelijk om te gaan met agressief verbaal gedrag**.

WAT KENT MEN NA HET VOLGEN VAN DEZE OPLEIDING?

Hoofddoel is ervoor zorgen dat medewerkers op een gepaste professionele en klantvriendelijke manier agressieve personen kunnen tegemoetkomen om zo escalatie te voorkomen. Tevens is het de bedoeling om de cursisten een aantal communicatievaardigheden bij te brengen waardoor last, conflicten of onaangename en agressieve contacten tot een minimum kunnen worden beperkt. Ook het controleren van de 'eigen' emoties en de juiste dingen zeggen/doen zijn hierbij zeer belangrijk. Daarnaast is het ook belangrijk assertief genoeg te zijn om niet als makkelijke prooi voor agressie aanzien te worden.

Na deze opleiding heeft men zicht op het communicatieproces, het ontstaansproces van agressie en de factoren die hierbij al dan niet een stimulerende invloed hebben. Via tips en trics leert de cursist een **assertieve klantvriendelijkheid** te hanteren om zo het verbaal geweld te vermijden, ermee om te gaan of het niet te doen escaleren.

VOOR WIE IS DEZE OPLEIDING BESTEMD?

Deze opleiding richt zich naar alle medewerkers van een organisatie die, hoewel zij geen volledige onthaalfunctie hebben, toch vaak met mensen in contact komen.

VOORKENNIS

Er is geen specifieke voorkennis vereist.

METHODOLOGIE

De nadruk ligt op het leren **via praktijkoefeningen** en voorbeelden. De cases die worden besproken zijn realistisch, gehaald uit de dagelijkse praktijksfeer van de deelnemers. Er bestaat om die reden zeer veel **interactie** in de lessen. De aanpak is minimaal theoretisch en **maximaal praktisch**.

programma

- Wat betekent klantgerichtheid voor u en de klant?
- De grondregels van een professionele (telefonische) communicatie
- De kunst van het vragen stellen en empathisch luisteren + oefeningen

- Attitudes en vaardigheden inzake assertiviteit, welbespraaktheid, luistervaardigheid, snelheid
- Ontvangen van bezoekers
- Doel van bezoek vaststellen
- Moeilijke situaties
- Bezoeker laten wachten
- Bezoeker kalmeren
- Reageren op piekmomenten
- Waarop moet ik letten met betrekking tot mijn eigen doen en laten? Wat lokt agressie uit, wat sympathie?
- Negatieve reacties van mensen proberen ombuigen naar een goed contact
- Reguleren van de eigen emoties
- Het profiel van een agressieve persoon
- Hoe herken ik agressief gedrag van mijn gesprekspartner?
- Welke mechanismen zorgen voor escalatie van agressie? Hoe te reageren om de situatie niet te doen escaleren. Zowel aan de telefoon als persoonlijk
- Inzicht in de gevoelens van de ander op het conflictmoment
- Wat je vooral NIET moet doen

praktisch

Opgelet: Deze opleiding wordt georganiseerd door onze partner Skilliant. Het erkenningsnummer voor Skilliant is DV.0214464.

andere mogelijke locaties:

LESDATA VOOR WEBINAR VANAF MAANDAG 06/02/2023

DATUM	STARTUUR	EINDUUR
maandag 06/02/2023	09:00	12:00
maandag 06/02/2023	13:00	16:00

CONTACT

T: 078 35 39 30
Tine@escala.be

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

LESDATA VOOR GENT VANAF DONDERDAG 25/05/2023

DATUM	STARTUUR	EINDUUR
donderdag 25/05/2023	09:00	12:00
donderdag 25/05/2023	13:00	16:00

LOCATIE

Campus Gent NETWORKS TWO
Raymonde de Larocheaan 13
9051 Gent

CONTACT

T: 078 35 39 30
Tine@escala.be

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

LESDATA VOOR GENT VANAF VRIJDAG 10/03/2023

DATUM	STARTUUR	EINDUUR
vrijdag 10/03/2023	09:00	12:00
vrijdag 10/03/2023	13:00	16:00

LOCATIE

Campus Gent NETWORKS TWO
Raymonde de Larocheaan 13
9051 Gent

CONTACT

T: 078 35 39 30
Tine@escala.be

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

LESDATA VOOR WESTERLO VANAF MAANDAG 24/04/2023

DATUM	STARTUUR	EINDUUR
maandag 24/04/2023	09:00	12:00
maandag 24/04/2023	13:00	16:00

LOCATIE

Provincie Antwerpen - Kamp C
Britselaan 20
2260 Westerlo

CONTACT

T: 078 35 39 30
F: 051/268754
Tine@escala.be

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

LESDATA VOOR KORTRIJK VANAF DONDERDAG 30/03/2023

DATUM	STARTUUR	EINDUUR
donderdag 30/03/2023	09:00	12:00
donderdag 30/03/2023	13:00	16:00

LOCATIE

Escala Kortrijk
Doorniksesteenweg 220
8500 Kortrijk

CONTACT

T: 078 35 39 30
Tine@escala.be

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

getuigenissen

"Graag wens ik Escala in naam van onze organisatie te bedanken voor de invulling van het onderdeel 'omgaan met verbale en fysieke agressie'. Wij waren heel erg onder de indruk van de professionaliteit van uw lesgevers en kregen dan ook niets anders dan lovende woorden!"

Sportvisserij Vlaanderen