

OMGAAN MET AGRESSIE (ALLE DOELGROEPEN / ONTHAALMEDEWERKERS)

Activiteitspool

GEDRAGSCOMPETENTIES

Prijs/deelnemer

255,00 €

Prijs/gereserveerde sessie

2.505,00 €

Duur van de opleiding

7 x 3 uren (21 uren)

Contactpersoon

Filiz KOCATEPE Gestionnaire de dossiers clients

info@erap-gsob.brussels

Formule

Online

Max. aantal deelnemers/sessie

12

Prijs/sessie op maat

Neem contact met ons op

Beschrijving van de opleiding

Doelgroep

Deze opleiding is niet functiegericht (behalve wanneer de opleiding op vraag van een bestuur specifiek voor een bepaalde dienst wordt georganiseerd). Functiegerichte opleidingen over omgaan met agressie zijn beschikbaar in de catalogus.

Pedagogische methoden

De opleiding is gebaseerd op een 'toolbox'-benadering waarbij verschillende tools worden aangereikt/benut. De pedagogische aanpak is actief, inductief en participatief en doet een beroep op de collectieve intelligentie. De activiteiten zijn gevarieerd: brainstorming, analyse van filmfragmenten, 'photolangage', spelactiviteiten enz.

Een groot deel van de opleiding vertrekt van een analyse van een situatie, casestudy's en rollenspelen (deels gebaseerd zijn op situaties die de deelnemers zelf hebben meegemaakt). In de loop van de middag van de tweede dag neemt een acteur of actrice deel aan de rollenspelen om ze zo realistisch mogelijk te maken. Sommige rollenspelen kunnen worden gefilmd om de feedback gericht, nauwkeuriger en doeltreffender te maken.

Daarnaast zijn er momenten voor individuele reflectie ingebouwd. Een 'individueel actieplan' vormt de hoeksteen van de opleiding en de deelnemers worden uitgenodigd om buiten de opleidingsdagen activiteiten uit te voeren om de tools geleidelijk in hun dagelijkse praktijk te integreren en een bepaald denkpatroon te ontwikkelen.

De derde dag staat in het teken van follow-up. Die vindt enkele weken na de basisopleiding plaats en is bedoeld om de deelnemers feedback te laten geven over de toepassing van de tools in hun dagelijkse praktijk en om opnieuw te oefenen in concrete situaties, waarbij de aandacht vooral uitgaat naar eventuele ondervonden moeilijkheden.

Inhoud

- Een onderscheid maken tussen woede, agressie en geweld
- Bronnen van agressie
- Inzicht krijgen in de eigen manier van reageren, de eigen filters en triggers en de eigen communicatiestijl
- Methodes van zelfbeheersing
- Soorten agressie, kenmerken en bijbehorende verbale en non-verbale signalen
- Verband tussen agressie en stress; stressbeheersing
- Grenzen stellen
- Actief luisteren
- Assertiviteit
- Weerstand en omgaan met tegenkanten
- Wat te doen na een agressie-incident en hoe om te gaan met de gevolgen voor zichzelf

Beschikbaarheid in de catalogus

Beschikbaarheid (bij voldoende inschrijvingen) en voorwaarden gegarandeerd tot 04/06/2023.