

Opleiding : Preventie en beheer van wangedrag in de publieke sector

Praktijkcursus - 2d - 14u - Ref. CVP

Prijs : 1190 € V.B.

Deze praktische training geeft je een beter inzicht in je grenzen bij het omgaan met agressie. Je leert de verschillende profielen herkennen zodat je je kunt aanpassen en kunt anticiperen op agressie. Je oefent met jezelf laten gelden en reageren met behoud van zelfbeheersing.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De mechanismen begrijpen die leiden tot agressieve situaties
- ✓ Utiliser l'intelligence émotionnelle au travers de la « juste » posture
- ✓ Agressieve situaties afwenden en spanning reguleren
- ✓ Technieken leren om op situaties te anticiperen, ze te herkennen en ermee om te gaan
- ✓ Conflicten beheren en je communicatievaardigheden aanpassen

Doelgroep

Iedereen die met het publiek te maken heeft.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Rollenspel

Discussies, het delen van ervaringen, praktische oefeningen en rollenspellen.

Leer methodes

Actief onderwijs op basis van discussie, rollenspel, praktische oefeningen en training, gevolgd door beoordeling van wat er tijdens de cursus is geleerd.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Iedereen die met het publiek te maken heeft.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 Organisatie en publieke behoeften

- Definieer het concept gebruiker en de kenmerken van verschillende gebruikersgroepen.
- Connaître les notions d'attente et de besoin. Le cadre de la relation.
- De concepten van bestuurlijke dominantie en relationele legitimiteit identificeren.
- De complexe trilogie begrijpen: beperking, principe en relatie.
- Ken de regels voor de bescherming van werknemers tijdens de uitvoering van hun taken.
- Het definiëren van het begrip institutionele cultuur en het managen van je houding en professionele visie.

Oefening

Workshops met subgroepen om de circulaire te doorgronden, groepsdiscussies.

2 De verschillende soorten conflicten

- De oorzaken en soorten conflicten definiëren.
- De verschijningsvormen van conflicten identificeren.
- Omgaan met een gewelddadige situatie (methode om met conflicten om te gaan).
- De zeven stadia van conflicthantering begrijpen.

Praktisch werk

Rollenspel en analyse van situaties uit het echte leven.

3 Houdingen en potentiële agressie decoderen

- Inzicht in de factoren die agressie en geweld veroorzaken.
- Dominante karaktereigenschappen beheersen.
- Fysieke en emotionele reacties identificeren.
- Verbale en non-verbale uitdrukkingen ontcijferen.
- Gewelddadig gedrag detecteren, gezichtsherkenning van basisemoties.

Oefening

Anticiperend rollenspel, negatieve emoties herkennen.

4 Reguleringsmiddelen

- Gedraag je assertief.
- Je emoties beheersen.
- Machtsspelletjes overwinnen (KARPMAN).
- Transactionele analyse gebruiken (parallel, gekruist, verborgen).

Praktisch werk

Visualisatie, rollenspellen om positieve uitwegen te oefenen.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

5 Manieren van uitdrukken en communiceren om agressie te bezweren

- Actief luisteren en herkennen onder de knie krijgen.
- In harmonie blijven met de persoon met wie je praat (de quilttechniek).
- Savoir faire passer un message difficile en utilisant la Communication NonViolente.
- Nee leren zeggen.

Praktisch werk

Rollenspel en rollenspel oefeningen om te oefenen met het assertief formuleren en ontvangen van kritiek.

6 Nadien: de plicht om te waarschuwen en om te gaan met lijden

- Een individueel voortgangsplan opstellen.
- Herstel je kalmte na een stressvolle situatie.

Praktisch werk

Ademhalings- en ontspanningsoefeningen. Vul je voortgangsplan in.