

Opleiding : Omgaan met fysieke en verbale agressie in opvangsituaties

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. VER

Prijs : 1270 € V.B.

Als u de mechanismen van geweld en agressie kent, kunt u technieken toepassen om explosieve en stressvolle situaties in opvangsituaties te voorkomen. Deze cursus biedt u de mogelijkheid om deze technieken te oefenen, in het bijzonder assertieve communicatie, rekening houdend met de persoonlijkheid van de persoon met wie u te maken hebt.

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ De mechanismen van geweld en agressie begrijpen
- ✓ De juiste fysieke en verbale houding aannemen om met agressie om te gaan
- ✓ Een positieve relatie kanaliseren en onderhouden
- ✓ Energie en motivatie behouden

Doelgroep

Relatiebeheerders. Receptionisten. Receptiemedewerkers.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Zelfbevraging, communicatieoefeningen, rollenspel, leren van lichaamstechnieken toegepast op opvangsituaties.

Leer methodes

Actieve en participatieve onderwijsmethoden. Afwisseling van theorie en praktijk met toepassing op de context en ervaring van de deelnemers.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Relatiebeheerders. Receptionisten.
Receptiemedewerkers.

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 Het conflictproces begrijpen: van agressie tot actie

- De invloed van emoties op gedrag: het instinctieve, affectieve en cognitieve brein.
- Analyse van de processen van dominantie en onderwerping: levensposities.
- De inzet en rollen van de spelers in een conflict begrijpen: de dramatische driehoek.
- Een beter perspectief krijgen op conflictsituaties door interne motivaties en gedragsgewoonten te ontcijferen.
- Anticiperen op agressief gedrag: non-verbale en paraverbale communicatieboodschappen identificeren.
- Uw sterke en zwakke punten kennen bij conflicten.

Oefening

Zelfevaluatie van persoonlijkheid en gedrag onder stress. Analyse van sterke punten en verbeterpunten.

2 Fysieke en verbale technieken toepassen om met geweld om te gaan

- Maak u niet langer onzeker door uw lichaam te "centreren".
- Vergroot uw beschikbaarheid en veerkracht bij conflicten.
- Gebruik uw stem om geweld en intimidatie te bestrijden.
- Houd uw emoties onder controle door een evenwichtige ademhaling te herontdekken.
- Assertief communiceren om conflicten aan te pakken: oogcontact houden, uw territorium afbakenen.
- Uit een conflictueuze relatie komen door positieve verbalisatie.

Oefening

Aanleren van fysieke en communicatietechnieken via rollenspellen om met agressie om te gaan. Leren hoe u leiderschap kunt behouden in conflictsituaties.

3 Agressie leren kanaliseren en transformeren

- Begrijp uw reflexen bij conflicten (aanvallen, vluchten, terugtrekken).
- Behoud positieve relaties door het standpunt van de agressor te respecteren.
- Gebruik de juiste taal voor elk persoonlijkheidstype om een constructieve relatie op te bouwen.
- Identificeer het stressniveau van de persoon met wie u praat en reageer effectief.
- Gebruik positief herkaderen om controle over de situatie te houden.
- Omgaan met alledaagse conflicten met behoud van energie en motivatie.

Rollenspel

Omgaan met agressie op basis van de persoonlijkheid van de persoon met wie u te maken hebt. Actieplan.

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.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 12 maa., 18 mei, 28 mei, 8 sep., 1 okt., 3 nov.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 18 mei, 1 okt.