Programme de Formation

OMGAAN MET AGRESSIE: BEGRIJPEN EN HANDELEN

Organisation

Durée : 20 heures et 15 minutes

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

De opleiding is bedoeld voor Brusselse plaatselijke en gewestelijk ambtenaren die een eerstelijns- of onthaalfunctie vervullen, of elke andere ambtenaar die beter wil of moet kunnen omgaan met agressie van anderen, of zelfs met zijn eigen agressie, met uitzondering van personeel in de preventie- en veiligheidsketen dat in de openbare ruimte werkt (voor hen is een specifieke opleiding opgenomen in de GSOB-catalogus).

Objectifs pédagogiques

Aan het einde van deze opleiding kunnen de deelnemers:

- Hun eigen agressie beheersen en voorkomen dat ze agressie opwekken bij anderen.
- De verschillende soorten agressie (emotioneel, instrumenteel of manipulatief) identificeren, evenals de waarschuwingssignalen en verdedigingsmechanismen (vechten, vluchten, bevriezen).
- De psychologische mechanismen identificeren dankzij de bijdragen van de neurowetenschappen (de rol van het drievoudige brein).
- Technieken voor de-escalatie en kalmerende communicatie beheersen (actief luisteren, herformuleren, doorvragen).
- Duidelijk en vastberaden grenzen stellen met hulpmiddelen zoals de RED-methode (respect, eerlijkheid, duidelijkheid) of de 'uil'-techniek.
- Interne institutionele contactpersonen identificeren (lijnmanager, vertrouwenspersoon, IDPBW) om incidenten op het werk aan te pakken.

Hun beroepspraktijken in vraag stellen en verrijken door een reflectieve analyse van echte situaties.

Description

INLEIDING

Wie werd er nog nooit overroepen, onbeleefd behandeld of uitgescholden door een naaste of een volstrekt onbekende? Of omgekeerd, wie maakte zich nog nooit kwaad op iemand of gedroeg zich nog nooit oneerbiedig? Het doel van deze opleiding is om de werking van fysieke en verbale agressie te leren begrijpen, inzicht te krijgen in het eigen optreden in een agressieve en stressvolle situatie en te leren omgaan met de moeilijke aspecten van interpersoonlijke relaties.

INHOUD

Het programma is gestructureerd met een logische voortgang: van zelfinzicht naar het beheersen van complexe instrumenten voor agressiebeheer:

- Analyse en mechanismen van agressie (Dag 1)
  - Zelfbewustzijn: zelfdiagnose van communicatiestijl en gedragsneigingen (Harrison-model).
  - Agressie ontcijferen: onderscheid maken tussen conflict, spanning, agressie en geweld.
  - Neurowetenschappen: hoe stress onze hersenen beïnvloedt en rationeel redeneren blokkeert.
  - De 'golf van agressie': uitleg van de verschillende fasen en aangepaste responsstrategieën

voor elke fase.

- Communicatiemiddelen en intensieve praktijk (Dag 2)
  - Emotionele intelligentie: onderliggende emoties en onvervulde behoeften identificeren (grondbeginselen van geweldloze communicatie).
  - Verbale de-escalatie: technieken voor herformulering en aangepaste houdingen om spanningen te neutraliseren.
  - Grenzen stellen: praktische oefeningen over objectieve en subjectieve grenzen.
  - Rollenspel met een acteur: simulaties van delicate situaties (‘rode zone') geïnspireerd op de situaties van de deelnemers in hun echte leven.
- Opvolgings- en kapitalisatiedag (Dag 3 en vervolg)
  - Analyse van praktijken: feedback over ervaringen in het veld sinds de opleiding.
  - Intervisie en co-ontwikkeling: collectieve oplossingen vinden voor specifieke probleemsituaties.

Consolidatie: creëren van een gemeenschappelijke toolbox en een individueel actieplan.

Modalités pédagogiques

Deze opleiding is inductief, actief en participatief:

- Een edutainmentbenadering: gebruik van serious games, fototaal en educatieve video's om reflectie te stimuleren.
- Levensecht rollenspel: een sessie van een halve dag met een professionele acteur zorgt voor maximaal realisme in de meest complexe rollenspelsituaties.
- Collectieve intelligentie: gebruik van co-ontwikkelingsmethoden om iedereen te laten profiteren van de expertise van collega's.

Uitgebreid lesmateriaal: een gedetailleerde syllabus, oefenbladen en hulpfiches die de belangrijkste concepten samenvatten.