



## Omgaan met verbaal agressief gedrag

# Omgaan met verbaal agressief gedrag

Medewerkers in de dienstverlening worden steeds vaker geconfronteerd met beledigende opmerkingen, grof taalgebruik of verbaal agressief gedrag van klanten, passagiers of bezoekers. Niet alle medewerkers zijn in staat vaardig met deze verbale agressie om te gaan. Eigen boosheid of angst kan de medewerker zodanig parten spelen dat deze in oplopende conflicten de zelfbeheersing uit het oog verliest.

De impact van een incident met agressie is groot. De Arbo BV beschrijft dat mensen er nachtmerries, slapeloosheid en lichamelijke klachten van kunnen oplopen. Deze symptomen hebben gevolgen voor de werkprestaties en kunnen zelfs resulteren in langdurig ziekteverzuim. De impact van agressie op personen kan men verkleinen door de vaardigheden in de omgang met agressie te verbeteren.

Het uitgangspunt van de training '**Omgaan met verbaal agressief gedrag**' is dat agressie verbaal beïnvloedbaar is wanneer specifieke vaardigheden worden ingezet en klantvriendelijkheid en professionaliteit in acht worden genomen. Deze vaardigheden maken de deelnemers zich eigen door een gerichte training waardoor escalatie van agressiviteit kan worden voorkomen.

## **Algemene doelstelling**

Het doel van de training is het versterken van de mentale weerbaarheid van de deelnemers en door inzet van specifieke vaardigheden verbaal agressief gedrag voorkomen of ombuigen naar minder agressief of gewenst gedrag.

### **Aantal deelnemers**

Om kwaliteit en maximaal rendement van deze training te kunnen garanderen is twaalf personen het maximum aantal deelnemers per groep.

### **Duur**

Twee dagen. De mogelijkheid bestaat om de trainingen in de avonden of op zaterdag te laten plaatsvinden.

### **Locatie**

In-company.

### **Maatwerk**

Bel voor een persoonlijke, informatieve afspraak tel: +31.(0)20-4199680

## Inhoud

Het programma omvat de volgende onderdelen:

- Het oefenen van verbale technieken om toenemend agressief gedrag te stoppen en om te buigen naar meer beheersbaar gedrag
- Ontdekken welk gedrag van de cursist conflictremmend of juist conflictbevorderend werkt
- Gevoelens van angst en vijandigheid ten opzichte van de klant of bezoeker kunnen hanteren
- Probleemsituaties uit de eigen praktijk herkennen en het eigen optreden daarin kunnen benoemen
- Opvangen van boze frustratiereacties na het 'nee-verkopen' (verzoek weigeren)
- Technieken om verschillende vormen van agressie in de hand te houden
- Helder omgaan met verborgen regeloverschrijding
- Leren omgaan met eigen emoties bij agressief gedrag
- Effectief verbaal reageren op het dreigen met wapens/gevaarlijke voorwerpen.

## Werkvormen

Deelnemers trainen in gesimuleerde conflictsituaties, oplopend in moeilijkheidsgraad, waarbij trainingsacteurs worden ingezet. Door intensieve oefening binnen deze situaties worden de vaardigheden zich eigen gemaakt. Speciaal geproduceerde instructie-dvd's en videofeedback ondersteunen de training. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een reader en een cd-rom waar de technieken op schrift en in beeld worden uitgewerkt.

## Doelgroep

Werknemers van dienstverlenende instellingen met direct klantencontact. Bijvoorbeeld balie medewerkers, receptionisten, gastheren, gastvrouwen, klantmanagers, consultants, adviseurs of chauffeurs in het openbaar vervoer.



Veembroederhof 98  
1019 HC Amsterdam  
Telefoon 020 419 96 80  
Fax 020 419 81 50  
E-mail [info@kudding.nl](mailto:info@kudding.nl)  
Internet [www.kudding.nl](http://www.kudding.nl)

