



FORMATION

# Omgaan met fysieke en verbale agressiviteit

Geweld op de werkplek

Psychosociale risico's

Psychosociale risico's

CODE PRODUIT

E1701

## Thématique

Risicoanalyse en opleiding beheersing van verbale en fysieke agressie.

## Objectifs

Door analyse van de betreffende werkpost en/of doelfunctie de risico's opsporen in verband met verbale en fysieke agressie en deze elementen meenemen in de opleiding:

- Deel «Communicatie»: faciliteren van het verwerven van basiskennis om verbale en fysieke agressie te voorkomen en er efficiënt mee om te gaan.
- Deel «Fysiek»: het doel van de opleiding is om een instrument voor veilige fysieke beheersing aan te reiken die omgaat met agressieve daden zonder de verbale en non-verbale communicatie te verwaarlozen en met respect voor het wettelijke, institutionele en professionele kader.

Een algemeen interventieverslag zal opgesteld worden en de opgespoorde risicofactoren vermelden evenals de return van de opleiding zodat de onderneming deze elementen kan opnemen in haar actieplan en preventieplan.

# Programme

**Inhoud van de opleiding:**

**1. Analyse van de betreffende werkpost en/of doelfunctie.**

**2. De opleiding neemt een dag in beslag en behandelt de volgende thema's:**

**Deel «Communicatie»: Basismodule (½ dag).**

- Inleiding/Definities en processen: agressiviteit - woede - geweld op het werk - agressie - frustratie/instrumenteel.
- Agressiviteit voorkomen en omgaan met agressie: acteurs van de agressiviteit, risicofactoren bij het overgaan tot de daad, verbale en non-verbale communicatie, de behoeftepiramide, de fasen van morele beoordeling, de 9 triggers, modellen van de wereld, triggers in de werkplaats, de gouden principes van de dialoog.
- De instrumenten: vertrekpositie, empathie en actief luisteren, herformuleren, geruststellen: ERIC, gemeenschappelijke belangen zoeken, weigering met empathie uitdrukken, de confrontatie breken, een derde laten tussenkomen, zelfbevestiging, omgaan met kritiek.
- Oefeningen (rollenspellen en casestudies).

**Deze basismodule kan aangevuld worden met de volgende modules:**

**Module emoties beheersen (½ dag):**

- Instrumenten voor beheersing van emoties: werken aan fysiologie, constructieve ideeën activeren, leren loslaten, mindfulness, batterijen herladen, sociale ondersteuning, legale bijstand.

**Module «Gezinnen» (½ dag) aangepast aan de sector rusthuizen:**

- Inleiding: rollenspel, wie zijn de derden? Welke relationele problemen? Manifestaties van de agressie van gezinnen - risicomomenten - ervaring van het personeel.

- Delen van ervaringen.
- Werkomgeving.
- Ervaringen van gezinnen: een grote verandering - «Ik heb er niet voor gekozen te bestaan» - de schuld van de gezinnen, parentificatie, urgentie, kost van de behandeling.
- Preventie van de agressie van gezinnen: individuele preventie (methode/limieten), organisatorische preventie, systemische opvang (Thierry Darnaud), de ervaring van een instelling.

**Module «Onthaal»** (½ dag) aangepast aan de onthaalposten:

- Definities: onthaal - onthaal van een moeilijk doelpubliek.
- Agressief gedrag in de context van onthaal begrijpen behoeftepiramide, wereldmodellen, positieve waarde van het individu, overtuigingen in verband met agressief gedrag, machtsverhoudingen.
- Agressiviteit voorkomen: communicatietools, telefonische communicatie, organisatie van het onthaal, organisatie van de teams.

**Gedeelte «Praktisch/Fysiek»:**

- Risicofactoren die tot agressieve handelingen kunnen leiden:
- Houding tegenover een agressieve persoon.
- Positionering en beheer van de ruimte.
- Beheersen van ademhaling en lichamelijke spanning.
- Slagen voorkomen of ontwijken.
- Verwijderen en overheersen van een agressieve persoon.
- Wettelijk en institutioneel interventiekader.

\* Een fysieke perfectioneringsmodule is beschikbaar - zie specifieke fiche.

### **3. Opstellen en bezorgen van een algemeen interventieverslag.**

Grootte van de groep: minimaal 8 en maximaal 12 personen om uitwisselingen en praktische oefeningen goed te laten verlopen.

# Méthode

- Module inspectie en analyse: tools voor opsporing/analyse van de risico's en inspectie van de ruimte/werkpost.
- Opleidingsdeel «Communicatie»: collectieve en interactieve uiteenzetting: theorie, uitwisseling van ervaringen en praktische oefeningen (rollenspellen en casestudy's).
- Opleidingsdeel «Fysiek»: CAMP-methode.
- Module verslag van de analyse: algemeen interventieverslag.

# Public

Werkgever, leden van de hiërarchische lijn, interne preventiedienst, leden van het comité voor preventie en bescherming op het werk, werknemers blootgesteld aan risico's op verbale en/of fysieke agressie.