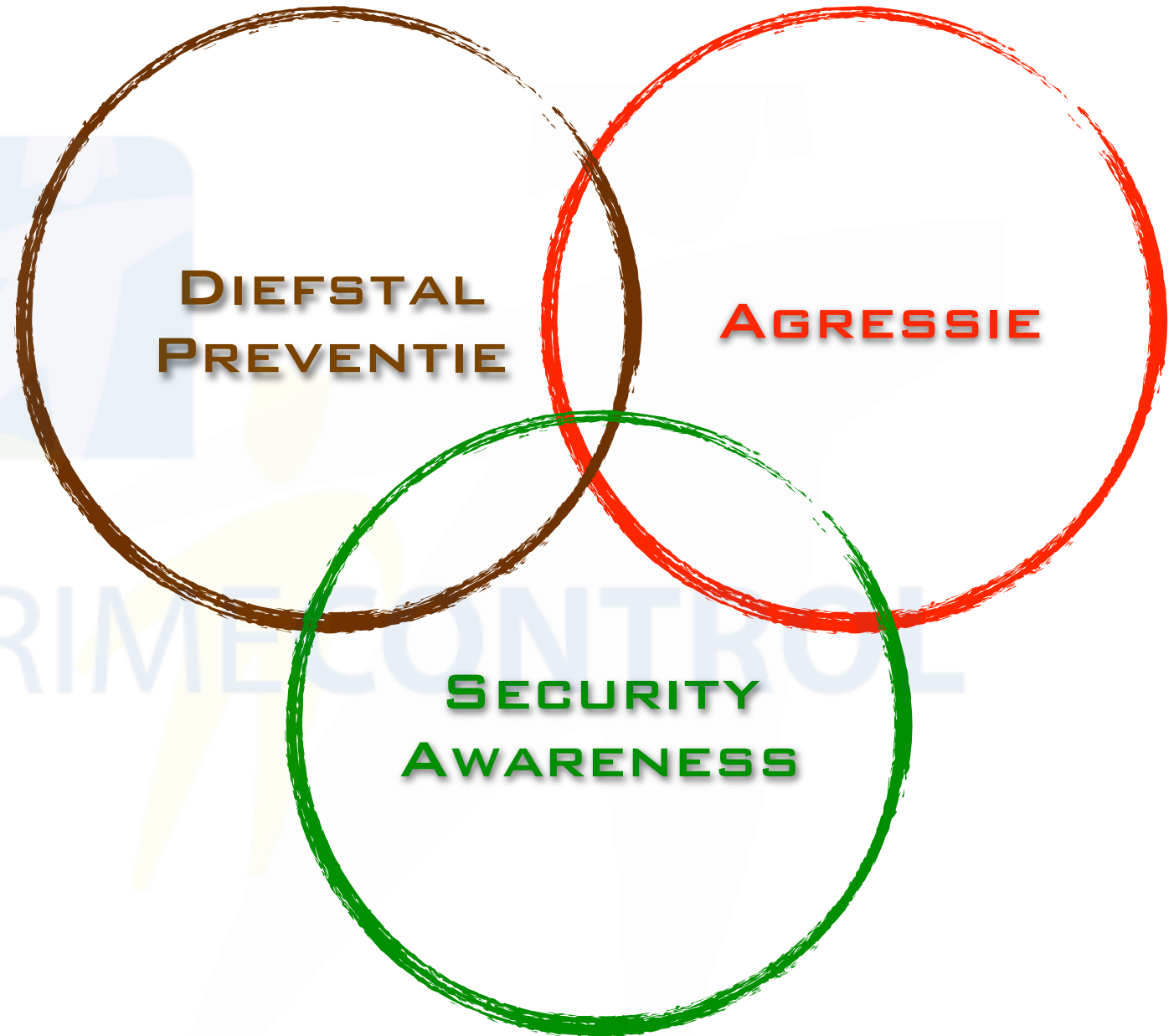


OMGAAN MET VERBALE AGRESSIE





ACTIEDOMEINEN

PROGRAMMA



INTRODUCTIE EN VOORSTELLING



**WAT IS AGRESSIE? ZIJN ER VERSCHILLENDE
SOORTEN?**



DO'S EN DON'TS IN HET OMGAAN MET AGRESSIE



VERWACHTINGEN



AGRESSIE?





VLUCHTEN

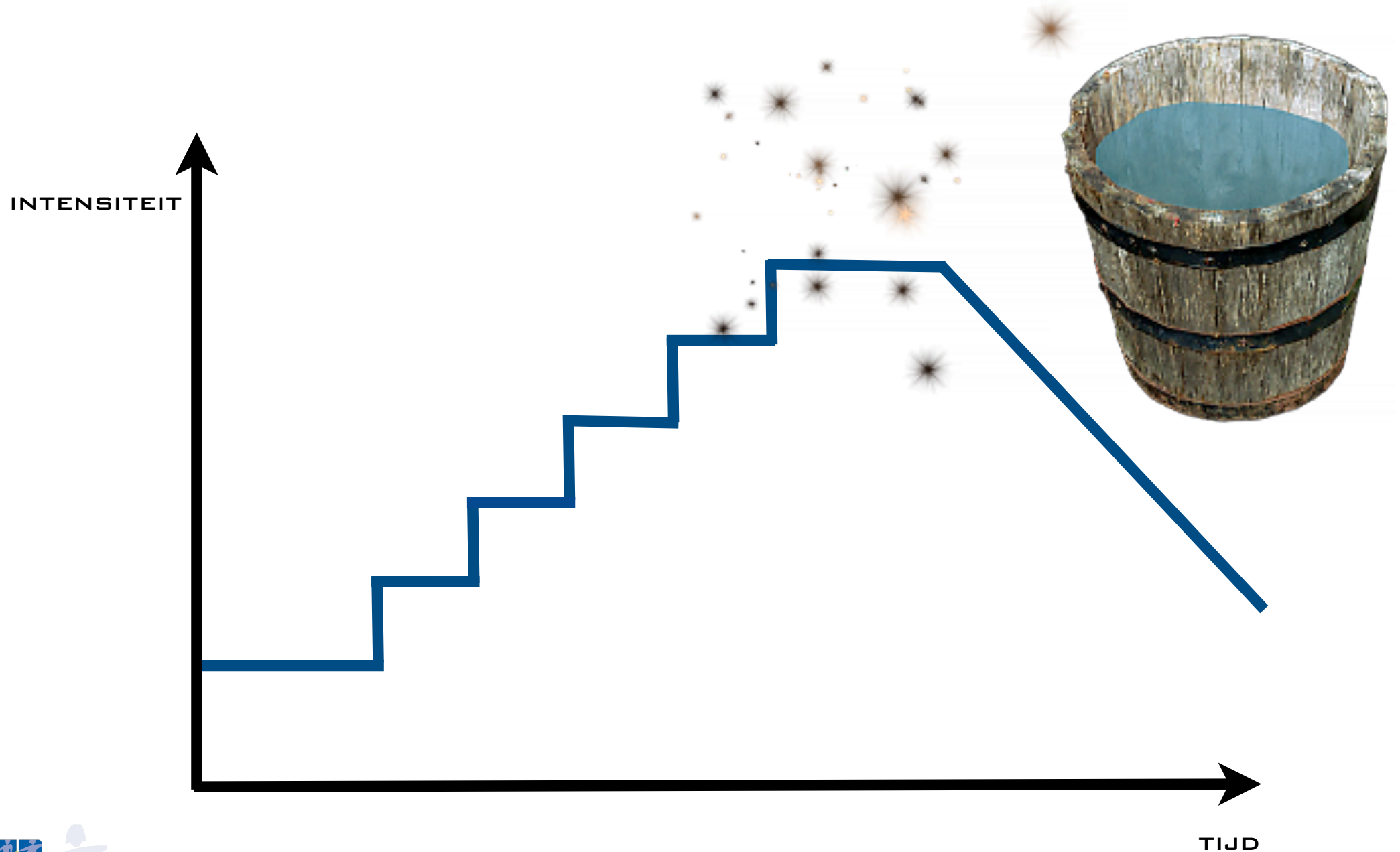
VECHTEN



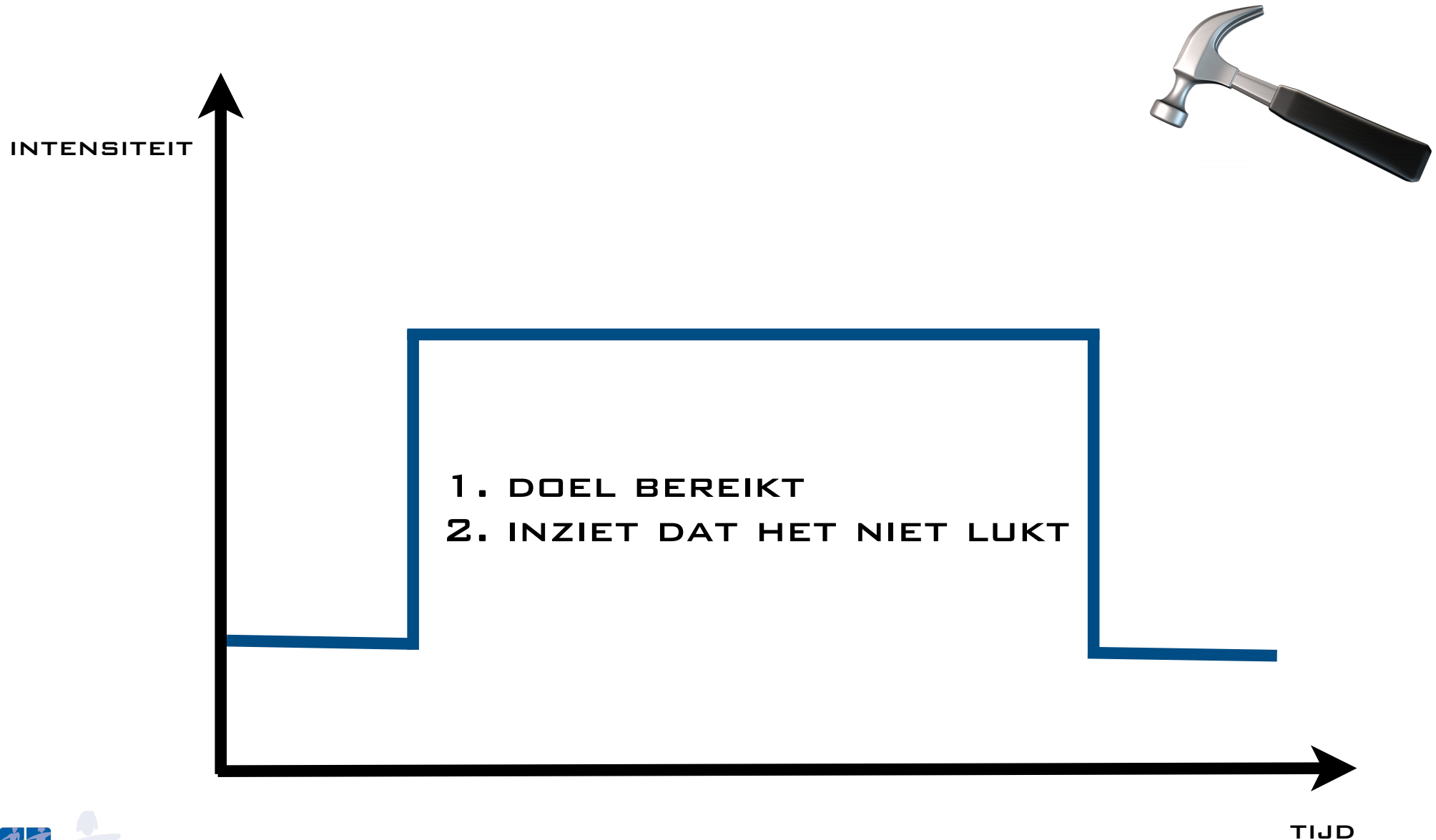
VERSTIJVEN

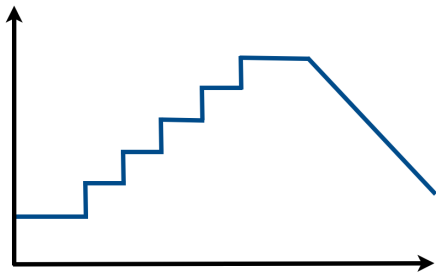
INSTINCTREACTIES

FRUSTRATIE AGRESSIE

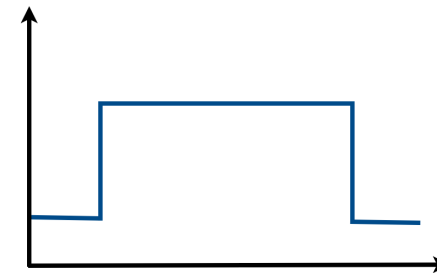


INSTRUMENTELE AGRESSIE





FRUSTRATIE



INSTRUMENTEEL

SOORTEN

VALKUILEN



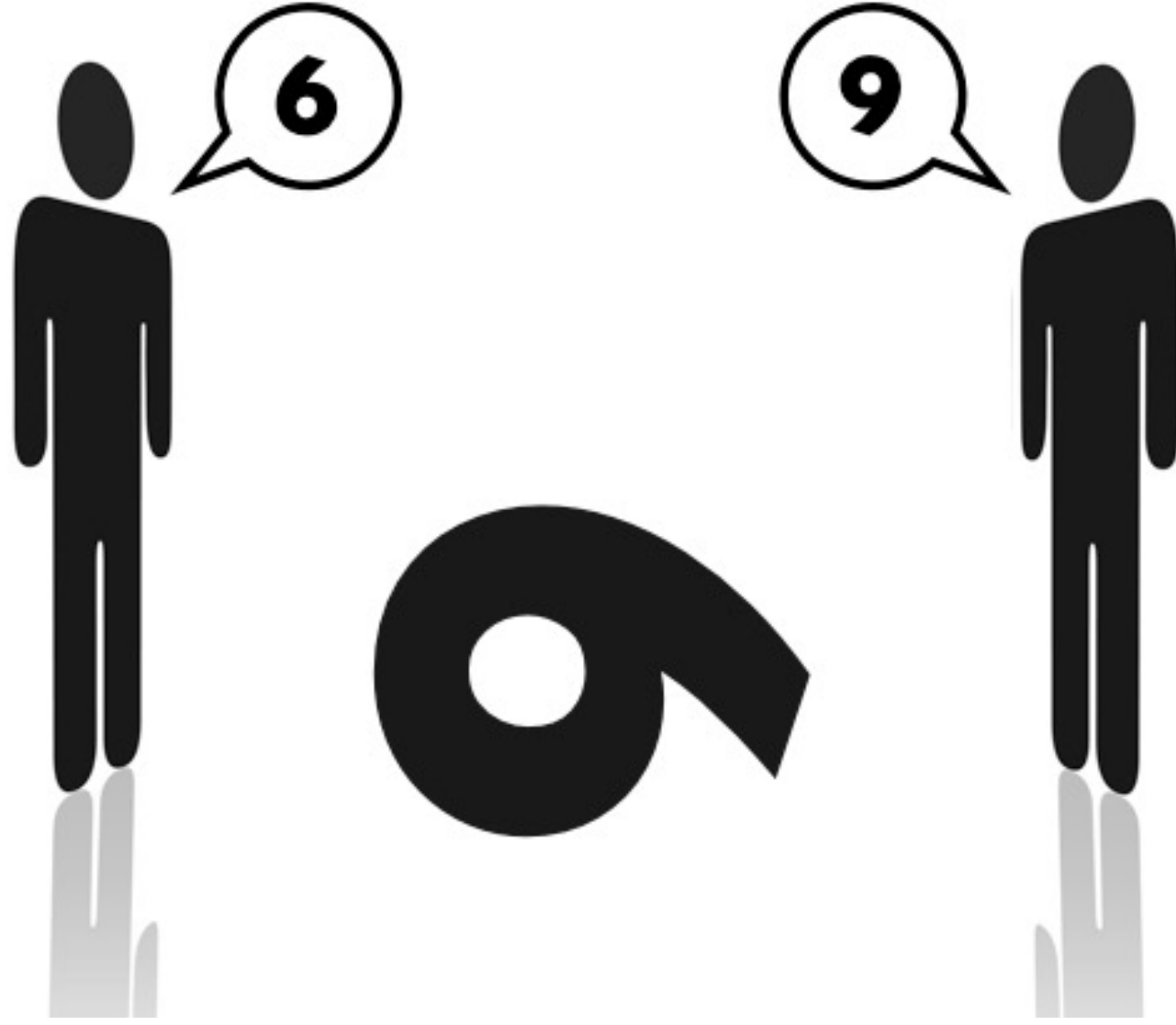
SPIEGELGEGEDRAG





“RUSTIG”

DISSID



OMGAAN MET FRUSTRATIEAGRESSIE

L UISTEREN

E RKENNEN

O OPLOSSING ZOEKEN



VERSTAND

EMOTIE



NORMEREN



INSTRUMENTELE AGRESSIE

HOE ZOU JE HIEROP REAGEREN?

- **Wie denk je wel dat je bent? De paus? De regels van de mondmaskers gelden voor iedereen!**
- **Mevrouw, het is de algemene regel dat iedereen in het gebouw een mondmasker draagt. Als ge uw mondmasker draagt, dan kan ik u verder helpen.**
- **Mevrouw, zo'n dingen moet ge niet zeggen hé. Ik wil u gerust verder helpen, maar niet op deze manier!**
- **Mevrouw, ik apprecieer het niet dat u mij zo aanspreekt.**

NORMEREN



PROFESSIONEEL NEGEREN

- NIET INGAAN OP DE PROVOCATIE OM GEEN ‘VOEDING’ TE GEVEN AAN DE ANDERE



PERSOON AANSPREKEN

- AANGEVEN WAT KAN EN NIET KAN (IK-BOODSCHAP)
- AL DAN NIET GEBRUIK MAKEND VAN DE ‘SANDWICH-TECHNIEK’



VOOR DE KEUZE STELLEN

- BETER MET ‘OF... OF...’ DAN MET ‘ALS... DAN...’

- GESPREK AFRONDEN

