



## Omgaan met agressie

Vele beroepschauffeurs krijgen vroeg of laat te maken met verkeersagressie, of zelfs agressie op stopplaatsen. Door inzicht in het gedrag en een gepaste reactie kan erger vaak voorkomen worden, in het belang van alle betrokken partijen.

### ➤ DOELSTELLING

Deelnemers verwerven kennis:

- Hoe agressie voorkomen
- Het kunnen voorspellen van eventuele toekomstige agressie

### ➤ KORTE INHOUD

#### **Toelichting begrip communicatie**

- Communicatie bestaat uit twee partijen
- Klassikale fouten bij spreker en luisteraar
- Waarom is luisteren zo moeilijk?
- Tips om de communicatie te verbeteren

#### **Toelichting begrip assertiviteit**

- Weg van de definitie
- Praktische toepassing

#### **Zelfreflectie: waar sta ik vandaag?**

- Autodiagnose test
- 4 houdingen

#### **Hoe omgaan met agressie en verbaal geweld als vrachtwagenbestuurder?**

- Waarom agressie en verbaal geweld binnen het verkeer?
- Fasen van agressie
- Tips & tricks bij omgaan met agressief gedrag

De theorie wordt afgewisseld met praktijkvoorbeelden, zodat de chauffeur onmiddellijk het effect op de eigen werksituatie kan inschatten en met concrete tips aan de slag kan.

### 🎓 ERKENNING

Deze module is erkend door MOW Vlaanderen onder het nummer OCF-035/MPM-019, in het kader van nascholing voor beroepschauffeurs van groep C (7 kredietpunten). Deze module valt onder thema 3.

### 🕒 PRAKTISCH

1-daagse training van 7 uur (max. 20 kandidaten per sessie).



## THEMA 3

NL & FR