

Telefonische agressie



Agressie aan de telefoon heeft een ander karakter dan agressie aan de balie. Zo is er bij telefonisch contact geen sprake van non verbale communicatie. Je ziet de ander niet, dat betekent dat agressie naar jou toe letterlijk agressie is zonder een gezicht. Omdat je het ontbreekt aan non verbale signalen is het lastiger om de agressie in te schatten en te de-escaleren. Nog moeilijker wordt het als de beller aan de andere kant van de telefoon jou bedreigt zonder zijn of haar naam te noemen, dan wordt je geconfronteerd met anonieme bedreiging.

Om met deze telefonische agressie om te gaan, zal er wat dieper ingaan over communiceren aan de telefoon. Want hoe beter de cursisten communiceren, hoe beter zij om kunnen gaan met agressie. De regels voor communiceren aan de telefoon zijn eigenlijk hetzelfde als communiceren met een persoon die zichtbaar aanwezig is. Specifiek zullen de onderwerpen in deze training gericht zijn om cursisten bewuster te maken hoe communicatie via de telefoon werkt.

Na deze training

Na deze training zijn de cursisten in staat om adequaat een telefonisch gesprek te voeren, om kunnen gaan met anonimiteit en agressie te de-escaleren of effectief te begrenzen.

Programma

- Structuur van een telefoongesprek
- Gedragsregels voor medewerkers telefoon
- Stiltes, confronteren, onderbreken, weerstand en ik boodschap
- Reflecteren
- Iemand doorverbinden
- Iemand in de wacht zetten
- Klacht afhandelen aan de telefoon
- Voice mail bericht inspreken
- Omgaan met emoties van weerstand
- Handelen bij telefonische agressie
- Telefonische bommelding

Voor wie: Voor iedereen die in zijn of haar werk vaak burgers telefonisch te woord moet staan

Studieduur: 1 dag

