

Omgaan met agressie in de zorg

Beoordeel en de-escaleer agressie van cliënten en omstanders

Agressief gedrag. Cliënten, patiënten of familieleden die verbale of fysieke agressie vertonen. Omstanders die het verlenen van zorg bemoeilijken door zich agressief te gedragen. Medewerkers in de zorg en hulpverlening krijgen er steeds vaker mee te maken. In de afgelopen maanden rapporteerde ruim een kwart van het zorgpersoneel incidenten waarbij sprake was van verbaal of fysiek geweld. Deze agressie ontstaat vaak door frustratie, angst en onzekerheid. Daarnaast kan instrumentele agressie opspelen wanneer een patiënt het gevoel heeft recht te hebben op een behandeling. Bij veel mensen roept agressie emoties op. Bij professioneel handelen worden deze emoties niet opgekropt en onderdrukt, maar in goede banen geleid, goed getimed en verwerkt. In de training Omgaan met Agressie in de Zorg oefen je met situaties uit de dagelijkse praktijk. Zo word je steeds vaardiger in het beoordelen en de-escaleren van een moeilijke situatie.

Inhoud

In de tweedaagse cursus Omgaan met Agressie in de Zorg leer je professioneel handelen bij agressief gedrag. Dit is altijd bewust handelen, berustend op een eigen keuze. Misschien wel met, maar niet beheerst door emoties. In deze training zorgen we er samen voor dat jij sterker in je schoenen staat. Wat is daarvoor nodig?

- inzicht in je eigen gedrag: een zekere mate van zelfcontrole.
- een goede inschatting van de situatie. De manier waarop je een situatie inschat is afhankelijk van het beroep dat je uitoefent, de concrete situatie waarin je je bevindt en je persoonlijkheid.
- verschillende de-escalerende gesprekstechnieken.

Op beide trainingdagen werken we met een acteur voor het nabootsen van realistische situaties. Door zelf met deze situaties te experimenteren en de aanpak te bepalen die het beste bij jou en bij de situatie past, gaat de theorie van deze cursus leven.

Onderwerpen

Tijdens de training Omgaan met Agressie in de Zorg komen onder meer de volgende onderwerpen aan bod: **Over conflicten en agressie:**

- Verschillende typen conflicten en verschillende



soorten agressie

- Verschillende visies op hetzelfde conflict: feiten of interpretaties?
- De lichamelijke en geestelijke effecten van agressie
- Oorzaken van agressie (ziektebeelden, zorgbehoefte)
- Verslavingsproblematiek, de effecten van drugs en alcohol (optioneel)

Omgaan met agressief gedrag:

- Een probleemanalyse maken
- De-escalatietechnieken / gespreksvaardigheden: luisteren, samenvatten, doorvragen (en doorpakken)
- Oplossingsgericht werken
- Assertief zijn en timing
- Grenzen stellen
- Omgaan met kritiek en kalm blijven
- Confrontaties aangaan

Organisatorische aspecten van omgaan met agressie:

- Bewustzijn vergroten
- Een open cultuur creëren
- Collegiale steun geven en ontvangen (buddy-support)
- Incidenten melden / protocol opstellen: nut en noodzaak

Doelgroep

De cursus Omgaan met Agressie in de Zorg is bedoeld voor mensen in die in de zorg werken en te maken hebben (of mogelijk krijgen) met agressie en geweld. Bijvoorbeeld in de verslavingszorg, jeugdzorg, ouderenzorg en dementiezorg.

Werkwijze

De exacte inhoud van de training Omgaan met Agressie in de Zorg hangt af van de voorkennis, praktijkervaring en leerdoelen van de deelnemers. Je begint met een

individueel intakegesprek waarin je jouw persoonlijke leerdoelen bepaalt. Op basis daarvan wordt het definitieve programma van de training bepaald. Aan het eind van de training stellen we een plan van aanpak voor het geven en ontvangen van collegiale steun (buddy-support). Hierdoor wordt de drempel om elkaar om hulp te vragen op de werkvloer wanneer nodig lager. Naderhand evalueren we de training in een mondelinge en schriftelijke evaluatie. Enige tijd na de training nemen we weer contact op met je om te kijken hoe het gaat in de praktijk. Heb je behoefte aan extra ondersteuning? Dan plannen we een moment om uit jouw dagelijkse praktijk cases te behandelen en de verdieping op te zoeken.



Resultaten

Na afloop van de training Omgaan met Agressie in de Zorg:

- kun je verschillende typen conflicten en verschillende soorten agressie onderscheiden.
- weet je waarom verschillende visies op hetzelfde conflict tot agressie kunnen leiden.
- ken je de lichamelijke en geestelijke effecten van agressie.
- kun je de oorzaken van agressie benoemen.
- weet je hoe verslavingsproblematiek kan leiden tot agressie.
- kun je een probleemanalyse maken en de juiste aanpak bepalen.
- ken je meerdere de-escalatietechnieken en gespreksvaardigheden en kun je ze toepassen.
- weet je wat oplossingsgericht werken bij agressie inhoudt.
- weet je hoe je assertief optreedt bij agressief gedrag en hoe belangrijk timing hierbij is.
- ben je in staat om grenzen te stellen bij agressief gedrag.
- kun je omgaan met kritiek en kalm blijven.
- weet je hoe je confrontaties het beste kunt aangaan.
- weet je hoe je het bewustzijn vergroot en een open cultuur creëert binnen je zorgorganisatie.
- weet je waarom collegiale steun ontvangen en geven (buddy support) belangrijk is.
- ken je het nut en de noodzaak van incidenten melden en protocol opstellen.

Certificaat

Na afronding van de training wordt een Learnit-certificaat uitgereikt als bewijs van deelname.

Vereiste voorkennis

Voor de cursus Omgaan met Agressie in de Zorg is geen

specifieke voorkennis nodig.

Lesvorm

Klassikaal