

## OMGAAN MET VERBALE EN FYSIEKE AGRRESSIE IN DE ZORGSECTOR

### OMSCHRIJVING

#### Omschrijving

Steeds vaker worden medewerkers uit de zorgsector geconfronteerd met verbale en fysieke agressie van hun patiënten. De zorgsector is een sector waar agressie tegenover het personeel méér voorkomt dan in andere sectoren. Vier op de tien verzorgenden worden heel frequent het slachtoffer van verbale (uitschelden, dreigen) of fysieke (spuwen, krabben, slaan en trappen) agressie.

#### Voor wie is deze opleiding bestemd?

Verzorgenden, verpleegkundigen en activiteitenbegeleiders uit de zorgsector.

#### Methodologie

Theorie gekoppeld aan praktijk. Zowel met fysieke als verbale praktijkoefeningen.

### PROGRAMMA

- Basisprincipes in de communicatie
- Inzicht in eigen communicatie en dat van anderen
- Waarop moet ik letten met betrekking tot mijn lichaamshouding? Wat lokt agressie uit, wat sympathie?
- Negatieve reacties van mensen proberen ombuigen naar een goed contact
- Reguleren van emoties om niet boos/angstig te worden
- Hoe ga ik om met een zeer moeilijke bezoeker?
- Het profiel van een agressieve persoon
- Hoe herken ik het territoriaal en agressief gedrag van mijn gesprekspartner?
- Welke zijn de verschillende signalen van mannen en vrouwen?
- Welke mechanismen zorgen voor escalatie van agressie? Hoe te reageren om de situatie niet te doen escaleren. Zowel aan de telefoon als persoonlijk.
- Welke reactiestijlen lokken welke reactie uit? Welke specifieke gebaren lokken agressie uit? Waar speelt ervaring en cultuur een rol?
- Welke rol speelt oogcontact? Hoe kan ik leugenachtigheid onderscheiden?
- Welke gevolgen hebben 'selectieve doofheid'? Heb ik daar zelf last van?
- Inzicht in de gevoelens van de ander op het conflictmoment
- Wat je vooral NIET moet doen
- Klantvriendelijkheid/Patiëntgerichtheid. Het positieve effect van vriendelijk zijn en hulp aanbieden
- Het verschil tussen agressie op de ZAAK of op de PERSOON. Wat maakt het verschil tussen inspelen op de persoon en inspelen op de zaak?
- Welke kwaliteiten moet ik als spreker in het oog houden? Hoe hou ik de controle aan mijn kant?
- Welke is de psychologie van de moeilijke/agressieve gesprekspartner? Waarmee moet ik bij verschillende soorten 'lastige' gesprekspartners rekening houden?
- Hoe kan ik best omgaan met mensen die een - mogelijk agressief geformuleerde - klacht formuleren (over mij of anderen)?
- Assertiviteit. Verschil tussen agressie - assertiviteit en subassertiviteit

### DOCENT

Dhr. Mike Declercq