



Omgaan met agressie in de zorg

Grip op jouw eigen spanning en de emoties en agressie van een ander

Als professional in de zorg heb je te maken met soms heftige emoties van patiënten en hun familie. Heel begrijpelijk. Spanning en emotie is menselijk en uit zich in vele vormen. Maar zodra deze emoties omslaan naar bedreigend en agressief gedrag, gaat het de verkeerde kant op. Agressie kan verbaal of zelfs fysiek zijn. Hoe ga je hiermee om? Hoe krijg je grip op jouw eigen spanning en de emoties en agressie van anderen?

Hoe borgt je jouw eigen veiligheid?

Q-Academie organiseert in samenwerking met Gilberto Slengard de incompanytraining 'Omgaan met agressie in de zorg'. Gilberto is psycholoog en traint op dit gebied al jarenlang medewerkers uit de zorg, de politiewereld en het bankwezen. Vanuit een korte theoretische achtergrond ga je aan de slag met oefeningen en cases, waarbij de trainer garant staat voor het creëren van een veilige leeromgeving. Wij realiseren ons dat agressie een grote persoonlijke impact kan hebben. Desgewenst kun je eigen (lastige) praktijksituaties inbrengen.

In deze eendaagse training leer je hoe je jouw eigen veiligheid kunt borgen, door:

- Plan A: escalatie zien te voorkomen door tijdig ingrijpen.
- Plan B: het reduceren van de emotie of het stoppen van de agressie.
- Plan C: mogelijk fysieke confrontatie te vermijden door weg te gaan en hulp te halen wanneer jouw inschatting is dat de verbale agressie zal omslaan in fysieke agressie.

In de training staan de volgende drie gedragsthema's centraal:

- Omgaan met eigen spanning en zelfcontrole.
- Omgaan met emoties van anderen.
- Omgaan met verbale agressie van anderen.

Iemand wordt om allerlei redenen eerst emotioneel en mogelijk daarna pas agressief. Daarom is het van belang dat je weet hoe je emoties van anderen effectief kunt reduceren, zodat een escalatie voorkomen wordt. Inzicht in jouw eigen spanning, emotie en jouw zelfcontrole is een voorwaarde om effectief te reageren op de emotie en met name de agressie van een ander.

Opbouw training

Je onderzoekt jouw eigen spanning en jouw (zelf)controle hiervan. Vervolgens leer je met behulp van een professionele acteur in gesimuleerde praktijksituaties een aantal effectieve technieken om de emoties van de ander te de-escaleren. Deze ervaringsgerichte manier van leren lijkt spannend, maar is bewezen effectief. De meerwaarde blijkt uit de veelvuldig positieve evaluaties: *"Ik zag er tegenop om te oefenen met een acteur, maar achteraf vond ik dat juist het meest waardevolle aan de training. Zeker omdat de acteur zeer geloofwaardig was en de trainer het oefenproces op een heel prettige wijze begeleidde."*



Het laatste onderdeel van de training is gericht op het leren grenzen stellen aan de verbale agressie van de ander. Je oefent samen met de acteur een aantal praktische en concrete technieken en vaardigheden om de agressor duidelijk te maken dat agressie ongewenst is en hij of zij moet stoppen.

Na afloop van de training:

Heb je inzicht in jouw eigen spanning en hoe je zelfcontrole toepast. Je beschikt over minimaal drie technieken om emoties en (verbale) agressie van anderen succesvol te reduceren of te stoppen.

Programma

1. Inleiding agressie in de zorg

- Wat is agressie?
- Het agressieprotocol

2. Omgaan met eigen spanning

- Hoe herkent je spanningssignalen?
- Jouw eigen spanning
- Zelfcontrole: welke vier signalen kun je direct controleren?
- Groepsoefening zelfcontroletechnieken

3. Omgaan met emoties van anderen

- Interactie met de ander
- Hoe herken je emoties?
- Drie technieken om emoties te reduceren

4. Omgaan met verbale agressie van anderen

- Drie technieken om agressie vroegtijdig te begrenzen
- Wat doe ik als de agressie toch fysiek dreigt te worden?

Leren aan de hand van zelf ervaren

Deze training focust zich op ervaringsleren. In een veilige setting oefen je met een professionele acteur in simulaties, groepsoefeningen en oefeningen in subgroepen.

Hierdoor ervaar je hoe je effectief kunt reageren in geval van dreigende agressie.

Alle technieken en vaardigheden zijn gebaseerd op praktijkervaringen en zijn dus direct toe te passen in jouw praktijk.

Optioneel: ondersteuning bij uw agressieprotocol

De Arbowetgeving verplicht zorgorganisaties een operationeel agressieprotocol te hanteren, zodat de medewerker na melding van een agressie-incident actief gesteund wordt en er actie wordt ondernomen naar de agressor toe. Heb je vragen over de inhoud of het opstellen van een operationeel agressieprotocol? Wij helpen je hierbij. Vraag ons naar de mogelijkheden.

Praktische informatie

Incompany: deze training bieden wij incompany aan. Wij maken de training dan op maat, geheel naar jouw wensen. Naast de onderwerpen uit het programma, kun je denken aan extra inzicht in:

- het verschil tussen agressie, assertiviteit en sub-assertiviteit
- de drie basisposities in de communicatie die men (vaak) onbewust inneemt en de effecten hiervan op de gesprekspartner
- het neurologisch proces achter de menselijke basisimpulsen
- vecht-vlucht-verlam principe

Aanvullende incompany module: fysieke agressie

Soms komt naast verbale agressie helaas ook fysieke agressie voor. In deze situatie is het essentieel te weten wat je moet doen. In deze module wordt met behulp van een bevoegde instructeur Fysieke Agressiebeheersing een aantal eenvoudige maar effectieve technieken getraind:

- jezelf bevrijden als je wordt beetgepakt;
- het afweren van een slaande beweging van een ander;
- het fysiek controleren van een ander bij bijvoorbeeld een duw.

Deze fysieke technieken hebben de nadrukkelijke doelstelling om ruimte te maken, zodat je weg kunt gaan en jezelf weer in veiligheid kunt brengen.

Voor wie is deze training bedoeld? Medewerkers in de zorg die in hun dagelijks werk te maken hebben met emotie en agressie van anderen.

Trainer: Gilberto Slengard, gedrags- en communicatietrainer bij Slengard Libra. Gilberto Slengard is psycholoog in de zorg (GGZ, psychiatrie). Later heeft Gilberto zich ontwikkeld tot gedrags- en communicatietrainer en traint hij dagelijks diverse beroepsgroepen als zorgmedewerkers, politieagenten, bankmedewerkers en docenten in het omgaan met agressie. Op basis van ruim 20 jaar ervaring heeft hij, aangepast per beroepsgroep, een krachtige en praktische methodiek ontwikkeld.

Investing: afhankelijk van het programma. Vraag ons gerust naar de mogelijkheden en/of een prijsvoorstel.

Meer informatie: je kan contact opnemen met Q-Academie op 088 1020 950 of via informatie@qacademie.nl.

