

---

# Omgaan met hufterig gedrag en agressie voor ambulance medewerkers

---



Medewerkers van de ambulancezorg kunnen meer nog dan andere collega's van andere hulpdiensten geconfronteerd worden met Agressie. Daar zijn enkele redenen voor aan te wijzen. Ambulancepersoneel gaan als klein team van doorgaans twee personen naar de plek van trauma. In tegenstelling tot de politie of de brandweer zijn ambulance broeders en -zusters daardoor relatief kwetsbaar voor hufterig gedrag en agressie. Een andere reden is dat familie, vrienden of omstanders die gebeld hebben met de meldkamer vaak een verkeerd 'verwachtingsbeeld' hebben over de inzet en de werkwijze van de ambulance medewerkers.

## Doel van de training

Door het vergroten van de kennis en competenties over agressie en conflicten verkrijgen de deelnemers concrete handvatten over hoe zij vlot en effectief kunnen omgaan met agressie en ander hufterig gedrag.

## Opzet van de training

Tijdens de training worden de medewerkers zich onder meer bewust van het effect van hun eigen spanning tijdens conflicten. De deelnemers gaan leren hoe zij hun eigen spanning kunnen reguleren om zo meer overzicht en regie te behouden tijdens stressvolle situaties. Daarna gaan we in op de drie verschillende vormen van agressie en hoe deze te herkennen én hoe je het beste om kunt gaan met elk van deze vormen mocht je ze tegen komen. Tenslotte behandelen we hoe je heel concreet, professioneel en effectief een grens kunt stellen indien dat nodig is.

## Na deze training

Na de training beschikken de deelnemers over de juiste kennis en vaardigheden om op een effectieve manier om te gaan met conflicten en (on)gewenst gedrag. Zij kunnen dergelijk situaties op een effectieve en professionele manier de-escaleren.

## Voor wie

Deze training is bijzonder geschikt voor alle medewerkers van de ambulancedienst. Voor de medewerkers van de meldkamer wordt geadviseerd de training 'Omgaan met telefonische agressie' te volgen.

## Programma

- Wat verstaan we onder (on)gewenst gedrag en in welke vormen kun je het tegen komen
- Professioneel communiceren; waarmee onderscheidt zich dat van 'gewoon' communiceren
- Spanning; wat doet het met je en wat is de invloed van spanning op je prestatie
- Hoe kun je jouw eigen spanning reguleren om meer overzicht en regie te behouden
- Hoe herken je de verschillende vormen van (on)gewenst gedrag en wat is de juiste aanpak bij welke vorm
- Hoe stel ik snel, effectief en professioneel een heldere grens

## Studieduur en groepsgrootte

De training duurt één dag van 9.00 tot 16.00 uur

Ook te volgen als workshop van 3½ uur overdag, of 3 uur 's avonds (enigszins ingekort programma)

De optimale groepsgrootte voor deze training is 10-12 personen

De sterk praktijkgerichte training 'Omgaan met agressie voor ambulance medewerkers' wordt bij u op locatie gegeven.

Van Eik training en advies Pernis: 010 – 737.04.97

