

Training omgaan met ongewenst gedrag en agressie voor Zorgprofessionals



Als professional in de zorg werk je dagelijks aan de beste zorg voor je patiënten en hun naasten. Maar zorg je daarbij ook genoeg voor jezelf, of ga je wel eens te ver over jouw eigen grens heen?

Zorgprofessionals hebben een vanzelfsprekende ervaring om op een professionele en empathische manier een gesprek te kunnen voeren met patiënten en hun naasten. Meestal is de werkrelatie daardoor uitstekend. Toch merk je dat soms de communicatie niet helemaal naar wens verloopt bij een deel van de patiënten en naasten. De gesprekken verlopen dan niet prettig en er kan dan zelfs sprake zijn van ongewenst, grensoverschrijdend of agressief gedrag.

Hoe je deze lastige situaties op een vlotte en prettige manier kunt oplossen komt aan de orde in de training 'Omgaan met ongewenst gedrag en agressie voor Zorgprofessionals'.

In deze training gaan we je kennis en vaardigheden omtrent omgaan met ongewenst gedrag en agressie verder optimaliseren. Hierdoor zul je het makkelijker gaan vinden om je niet van de wijs te laten brengen door grensoverschrijdend gedrag en zul je zien dat werkplezier zal toenemen.

We oefenen met diverse gesprekstechnieken die je waarschijnlijk als professional intuïtief al in de praktijk goed toepast. Daarmee gaan we jouw vaardigheden, op het gebied van deze communicatie skills verder verdiepen en verbeteren. We trainen je om gesprekken (bij) te sturen én daarmee het gedrag van de agressor naar jou toe te veranderen.

"Vaak vertonen mensen onder spanning heel ander gedrag dan wat je normaal gewend bent."

Incidenten met agressie laten je niet koud. Natuurlijk leveren deze voorvallen spanning op en vergroten ze de werkdruk. Daarom gaan we -naast de gedegen kennis over hoe je met agressie omgaat- ook trainen hoe je met je eigen spanning kunt omgaan tijdens incidenten met agressie. Je wordt je daarbij bewust van het effect van je eigen spanning tijdens conflicten. En je gaat leren hoe je eerst je eigen spanning kunt reguleren om zo meer overzicht en controle (regie) te behouden tijdens stressvolle situaties.

"Deze training zouden de leidinggevenden ook eens moeten doen!"

Binnen onze trainingen wordt deze hartenkreet door cursisten vaak geroepen. Wij vinden het belangrijk dat agressie ook op organisatieniveau door de werkgever wordt begrepen, én dat zij hun werknemers daadwerkelijk ondersteunen door met de gehele organisatie te kiezen voor één lijn van aanpak. Agressie op de werkvloer is niet alleen jouw probleem, het is een probleem van ons allemaal.

Lesprogramma

- Wat verstaan we onder ongewenst gedrag en agressie, in welke vormen kun je het tegenkomen?
- Wat is daarbij onze grens? Zowel persoonlijk als op de afdeling en binnen de organisatie
- Hoe herken je de verschillende vormen van agressie en wat is de juiste aanpak bij welke vorm
- Agressie en emoties: Welk gedrag en houding bij de cliënt roept bij jou agressie op?
- 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
- Strategisch communiceren, hoe ga je als professional om het emotioneel gedrag en agressie
- De LSD-techniek voor gevorderden: Met een heldere regie zorg je voor meer respect
- Wat vinden wij daarbij eigenlijk de juiste manier van communiceren met onze cliënten?
- De wisselwerking tussen zorgprofessional en cliënt, hoe behoud je de balans?
- Hoe stel ik op een klantvriendelijke en professionele manier een heldere grens

Studieduur en groepsgrootte

De training bestaat uit twee modules van elk ca. 3½ uur

De optimale groepsgrootte voor deze training is 10-12 personen

© 2023 Van Eik training en advies, Haarlem & Roosendaal: 0165-769.089

