



**Methodisch omgaan
met
verbaal agressief gedrag**

Methodisch omgaan met verbaal agressief gedrag

Binnen de zorgsector worden medewerkers steeds vaker geconfronteerd met verbaal onbeheerst gedrag. Niet alle zorgverleners zijn in staat hier vaardig mee om te gaan. Eigen boosheid of angst kan de zorgverlener zodanig parten spelen dat deze in oplopende conflicten de professionaliteit uit het oog verliest.

De training '**Methodisch omgaan met verbaal agressief**' gedrag leert cursisten efficiënt te reageren op escalaties zodat lichamelijk geweld kan worden voorkomen. Het uitgangspunt is dat agressie verbaal beïnvloedbaar is wanneer ook de juiste lichaamstaal wordt gehanteerd. Deelnemers leren tijdens de training preventief verbaal te reageren, worden zich bewust van het eigen non-verbale gedrag en leren dit op de juiste manier in te zetten. Door deze vaardigheden te professionaliseren kan lichamelijk geweld worden voorkomen.

Sommige zorgverleners krijgen te maken met conflicten tussen bewoners of patiënten onderling. Wanneer de conflicten hoog oplopen, is ingrijpen onvermijdelijk. Als de zorgverlener de juiste techniek toepast, wordt de kans dat de agressie zich naar hem of haar verplaatst aanzienlijk kleiner. De technieken die worden aangeleerd, zijn gebaseerd op de doeltreffende en praktijkgerichte ABCD methode, die door Kudding & Partners zelf werd ontwikkeld.

Algemene doelstelling

Het doel van de training is het versterken van de mentale weerbaarheid van de deelnemers en door inzet van specifieke vaardigheden agressief gedrag voorkomen of ombuigen naar minder agressief of gewenst gedrag.

Aantal deelnemers

Om kwaliteit en maximaal rendement van deze training te kunnen garanderen is twaalf personen het maximum aantal deelnemers per groep.

Duur

Twee dagen

Locatie

In-company.

Maatwerk

Bel voor een persoonlijke, informatieve afspraak tel: +31.(0)20-4199680

Inhoud

Het programma omvat de volgende onderdelen:

- Het oefenen van verbale technieken die toenemend agressief gedrag ombuigen naar gewenst gedrag
- Het conflictremmend of juist conflictbevorderend gedrag van de begeleider traceren
- Het leren omgaan met eigen angstgevoelens en vijandigheid ten opzichte van bepaalde cliënten/bewoners/patiënten
- Herkennen en benoemen van probleemsituaties en eigen reacties
- Leren toepassen van gesprekstechnieken die verbale agressievormen reduceren
- Het ondervangen van en bemiddelen bij onderlinge conflicten tussen cliënten -patiënten - bewoners en voorkomen dat de agressie zich verplaatst naar de hulpverlener
- Leren helder om te gaan met de heimelijke overschrijding van regels
- Leren omgaan met persoonlijke emoties bij verbaal agressief gedrag
- Leren omgaan met boze reacties en frustraties na afwijzing van een verzoek

Werkvormen

Deelnemers trainen in levensechte conflictsituaties, oplopend in moeilijkheidsgraad, waarbij trainingsacteurs worden ingezet. Door intensieve oefening binnen deze situaties worden de vaardigheden zich eigen gemaakt. Speciaal geproduceerde instructie-dvd's en videofeedback ondersteunen de training. Daarnaast wordt gebruikgemaakt van een hand-out en een reader Cd-rom met de technieken.

Doelgroep

Medewerkers die geconfronteerd worden met lastig, vaak verbaal agressief gedrag in de volgende werkvelden:

- Begeleidende teams van verstandelijke gehandicapten
- Medewerkers van algemene ziekenhuizen (bijvoorbeeld medewerkers op eerste hulpposten).
- Medewerkers in de (forensische) psychiatrie. Voorbeelden: opnameafdelingen, crisisopvang in de verblijfpsychiatrie, TBS-klinieken, behandelsectoren en SGA-afdelingen.
- Medewerkers die werkzaam zijn in de thuiszorg, op huisartsenposten of in gezondheidscentra.



Veembroederhof 98
1019 HC Amsterdam
Telefoon 020 419 96 80
Fax 020 419 81 50
E-mail info@kudding.nl
Internet www.kudding.nl