**PROGRAMMA OMGAAN MET EISENDE/AGRESSIEVE PATIENT**

**Korte kennismaking**

* Met het programma
* Met de groep en de trainer
* Met ieders leerdoelen voor deze dag

**Verschillende soorten van agressie**

Agressie heeft vele redenen en uitingsvormen.

De acteur speelt situaties waarbij er sprake is van verschillende redenen en oorzaken van agressie. Zowel de type patiënt/cliënt als de oorzaak van het agressieve gedrag zijn verschillend. Elke deelnemer kiest één van de situaties uit, door bij de stoel van deze gespeelde patiënt te gaan staan. De keuze wordt gemaakt naar aanleiding van de vraag: welk gedrag wil je feedback geven omdat je het onacceptabel vindt? Welke agressie wordt het meest/minst erg/bedreigend/storend bevonden?

Aan de orde komt:

* **De psychiatrische agressieve patiënt/cliënt**

Eventueel nog een tweede stoel van deze vorm (willekeurige agressie) in de vorm van dronkenschap en/of drugsgebruik (dat is ook willekeurige agressie).

* **De allochtone agressieve patiënt/cliënt**

Met frustratieagressie, ontstaan door de hoge emotie af te vlakken. Hiermee wordt bedoeld: “vreselijke rugpijn versus een beetje rugpijn”.

* **De dwingende patiënt/cliënt met de instrumentele agressie**

(nodig om het doel te bereiken), bijvoorbeeld de patiënt die Seresta afdwingt o.i.d., of iemand die overdag niet terecht kon bij de eigen hulpverlener en zich nu binnen de acute zorg “afgescheept” voelt, met daarbij een lastige privésituatie etc.

Aanvulling op basis van voorkomende agressie in uw organisatie

*Resultaat:*

* Deelnemers zijn zich bewust van het feit dat: gedrag veroorzaakt gedrag.
* Er is onderscheid gemaakt in de soorten van agressie.
* De deelnemers zijn ervan overtuigd dat gedrag een keuze is voor de meeste van de mensen en dus te beïnvloeden. Waarbij aandacht is voor afwijkend gedrag wat nauwelijks te beïnvloeden is.

**De eigen grens**

De deelnemer wordt geconfronteerd met lastig gedrag en/of agressie om te ervaren wat het eigen instinct doet als de persoonlijke grens wordt overschreden. Deelnemers ervaren bijvoorbeeld dat vechten de primaire reactie op agressie is en dan kunnen risico’s dus groter worden door eigen toedoen. Kennis hiervan is noodzakelijk om goed om te gaan met risico's. De acteur zorgt voor extreme ontmoetingen en zelf gekozen lastige situaties

*Resultaat:*

De deelnemers kunnen:

* In de interactie met de patiënt/cliënt het eigen gedrag kiezen om de relatie te beïnvloeden en escalatie te voorkomen.
* De soorten van agressie leren onderscheiden en hanteren.
* Specifiek aandacht voor communicatie met allochtonen en/of andere barrières in de communicatie die veroorzaakt worden door verstoring van de relatie die voorspelbaar is (psychiatrie en/of persoonlijkheidsstoornissen).

**Tenslotte:**

Eigen voornemens concretiseren, dat wil zeggen dat iedere deelnemer benoemt:

* De eigen leerdoelen.
* De gewenste ondersteuning van de collega’s en de leidinggevende.

*Resultaat van de training:*

De deelnemers kunnen:

* Onderscheid maken in gezond/assertief gedrag en agressief gedrag tijdens het gesprek met de patiënt/cliënt.
* Opkomend agressief gedrag herkennen in een gesprek en hier professioneel op reageren door een keuze te maken voor een interventie.
* Adequaat reageren op geagiteerd en dreigend gedrag en grenzen durven te stellen aan dit gedrag met behoud van relatie.
* Professioneel reageren op agressie door agressie te accepteren ter voorkoming van erger.