

# Agressie - verbaal

Hanteren van verbale agressie

Hulpverleners en andere medewerkers in een ziekenhuis worden steeds vaker geconfronteerd met agressieve reacties van patiënten en bezoekers. Vier op de vijf artsen en verpleegkundigen worden tijdens hun werk wel eens bedreigd of uitgescholden. In deze cursus krijgt u handvatten aangereikt om op een goede manier met deze verbale agressie om te gaan.

## Programma

Tijdens de cursus verwerft u meer inzicht in iemands gedrag en leert u hoe u verbale agressie met uw eigen houding en communicatie kunt opvangen en verminderen. Om dit op een goede manier te kunnen doen is het van belang dat u weet hoe verbale agressie kan ontstaan. Om zelf te ervaren hoe u in verschillende situaties het best kunt reageren, gaat u oefenen.

Zo leert u:

- om te gaan met een directe confrontatie of verbale agressie via de telefoon
- wat uw eigen spontane manier van reageren is op agressie, confrontaties en conflicten
- hoe u adequaat omgaat met agressieve reacties
- hoe u stressvolle situaties en escalaties beperkt en hanteerbaar maakt door agressievoorkomende en agressiebeperkende reacties.

Ook wordt aandacht besteed aan de opvang van collega's die te maken hebben gehad met verbale agressie.

## Voor wie?

Medewerkers die in hun dagelijkse taakuitoefening kans lopen op een confrontatie met verbale agressie en van wie verwacht mag worden dat zij deze ongewenste situaties goed kunnen inschatten en op kunnen vangen.

- medici, paramedici
- verpleegkundigen, verzorgenden, avond- en nachthoofden
- polimedewerkers
- medewerkers van de afdeling beveiliging
- receptionisten en baliemedewerkers.

## Werkwijze

De lesstof wordt op een interactieve manier aangeboden. Uitgangspunt hierbij is de dagelijkse praktijk van u als deelnemer. Naast de trainer (Léon van der Weiden) is er een professionele acteur aanwezig (vanuit Bureau Spelen is Leren), waarmee situaties worden nagespeeld.

## **Locatie**

De cursus vindt plaats in de leslokalen van de Isala Academie.

## **Duur en data**

De cursus duurt een dagdeel van vier uur veelal van 8.30 -12.30 uur en wordt meermalen per jaar aangeboden. In zowel open inschrijving als per afdeling (maatwerk)

## **Groepsgrootte**

Minimaal tien, maximaal twaalf deelnemers.

## **Kosten**

Voor medewerkers van Isala bedragen de kosten € 85 per persoon.