**Omgaan met agressie en vervelend gedrag**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Cursus/workshop |
| Inleiding | Verbale en fysieke agressie op het werk. Het is niet aan de orde van de dag maar komt toch meer voor dan we zouden willen. In de training ‘Omgaan met vervelend gedrag en agressie’ leert u als team om te gaan met vervelend of agressief gedrag van patiënten, familie of collega’s. Dat kan fysiek agressief gedrag zijn, maar ook intimiderend, dreigend, boos of seksistische gedrag. Vervelend of agressief gedrag went nooit, maar je kan wel leren er mee om te gaan. Hoe houd je controle over jezelf en de situatie? Dat staat centraal in de training. |
| Doel | U bent in staat de controle te behouden in vervelende en agressieve situaties |
| Doelgroep | Teams en hun leidinggevenden in ziekenhuizen en andere zorginstellingen die te maken hebben met agressief of vervelend gedrag. Na een oriënterend gesprek wordt de training op uw specifieke situatie afgestemd. |
| Competentie(s) | Communicatie: mondeling communiceren Organisatie: stressbestendigheid Professionaliteit: durf |
| Inhoud | In de training komen aan de orde: - de oorzaken van verbaal of fysiek agressief gedrag - het gedrag herkennen, diagnosticeren en interveniëren  - communicatieve en fysieke vaardigheden  - inzicht in eigen gedrag en interventies in simulatiespelen met acteurs  -opvang na controleverlies in agressieve situaties.  In de training is ruim aandacht voor simulatiespelen met professionele acteurs. De acteur reageert levensecht op de interventies van de cursist. Op die manier ervaart de cursist de consequenties van zijn gedrag en oefent daarna hoe hij het beste kan reageren en controle kan houden over zichzelf en de situatie.  De training wordt op maat verzorgd. |
| Locatie | Duur, plaats en tijd zijn afhankelijk van de vraagstelling en de afspraken die we met u maken. |
| Duur | Afhankelijk van de vraagstelling |
| Kosten | De kosten zijn afhankelijk van de opzet en duur van het programma. Na het intakegesprek ontvangt u een programma op maat inclusief offerte. |
| Meer informatie | Voor meer informatie of het aanvragen van een intakegesprek kunt u contact opnemen met:  Wenckebach Instituut UMCG School of Nursing & Health  (t) 050 - 36 19 208  (e) [c.m.koenes@umcg.nl](mailto:c.m.koenes@umcg.nl) |