



Agresie in de zorg

COACHING | TRAINING | TEAMBUILDING

# Training

# Omgaan met Agresie

## Deel 1: Agresie in de Zorg Algemeen

Gedrag is beïnvloedbaar, dat is één van de uitgangspunten in onze trainingen. Dit geeft medewerkers mogelijkheden om agressieve situaties in goede banen te leiden. Grensoverschrijdend gedrag en agressie is ook een gegeven binnen de maatschappij, het is er en dat betekent dat medewerkers zich daarop kunnen instellen en organiseren middels ingezette vaardigheden en inzichten.

Het lijkt er vaak op dat agressief gedrag plotseling uit de lucht komt vallen. In de praktijk echter blijkt dat in de meeste gevallen vooraf al signalen opgemerkt kunnen worden. Het helpt om deze signalen te leren kennen en er vroeg op in te gaan. Hoe eerder je erbij bent, hoe meer invloed je hebt om agressie in banen te leiden. Om agressie goed te hanteren, is het belangrijk iets te weten over hoe wij als mens op stress reageren en hoe je daar effectief op kunt reageren.

1

In deze training worden de diverse vormen van agressie behandeld waarbij het zwaartepunt ligt op de frustratie agressie en de instrumentele agressie. Deze twee vormen zijn goed te beïnvloeden. De uitdaging is om zo te reageren dat de agressie wordt omgebogen. Dat kan bij frustratie agressie en instrumentele agressie respectievelijk door 'begrip' of door 'begrenzen'. Bij impulsieve agressie gaat het vooral over veiligheid. In alle drie de gevallen van agressie neemt de medewerker de situatie waar en zet effectief gedrag in waardoor de regiepositie wordt ingenomen.

Ook wordt in deze training aandacht besteed aan de achtergrondprincipes van agressie, waardoor medewerkers dit leren herkennen en onderscheid leren maken wat in welke situatie goed is om te doen of beter niet. Daarnaast leren de medewerkers de boodschap te horen achter de agressie: wat is de achterliggende oorzaak van de agressie en hoe kan daar op ingespeeld worden? Afrondend krijgen medewerkers zicht op eigen gedrag en leren dit te beïnvloeden.



# Agresie in de zorg

COACHING | TRAINING | TEAMBUILDING

## Deel 2: Agresie bij mensen met Hersenschade

Binnen de training richten wij ons op het bevorderen van inzicht in wat er nog wel werkt in de hersenen van een bijzondere doelgroepen (dementie / verstandelijke beperking / psychiatrische ziektebeelden), wat niet en hoe het werkt. Hierdoor ontstaat er begrip. De volgende slag die gemaakt wordt, is dat de houding en de aanpak van de medewerker voor een belangrijk deel bepalend is voor hoe de bewoner/cliënt op de ander en op de omgeving reageert. De basis voor deze slag is bewustwording van de eigen houding en wat er bij de cliënt speelt zodat je daar je gedrag op kunt aanpassen. Agresie bij bijzondere doelgroepen is vaak een schreeuw om hulp die niet of niet goed begrepen wordt.

We werken in onze aanpak onder andere met de volgende neurologische wetmatigheden welke wetenschappelijk zijn onderzocht.

Enkele belangrijke principes:

1. De hersenen worden ingedeeld naar vier functieniveaus. Bij deze cliënten zijn één of meerdere niveaus hiervan beschadigd of niet meer werkzaam met als gevolg functiebeperkingen.
2. Deze cliënten zijn sterk afhankelijk van de omgeving. Het doseren van prikkels is belangrijk en daarnaast ook eventueel begrenzen op een zorgvuldige manier.
3. Het is ongunstig om deze cliënten een gevoel van falen te geven (wat gemakkelijk ontstaat door de neurologische beperkingen).
4. Deze cliënten kunnen impulsen, emoties en stemmingen niet goed bedwingen.

2

Medewerkers leren agresie te zien als onvermogen door beperkingen of achteruitgang van de hersenen. Agresie ontstaat regelmatig doordat deze cliënten hun omgeving niet (meer) goed begrijpen. Om deze cliënten zo goed mogelijk te laten functioneren is het nodig om van de bovenstaande principes op de hoogte te zijn. Werken met de principes betekent het aanpassen van de zorg aan de cliënt om de stress zo min mogelijk te laten zijn. De medewerkers krijgen handvatten aangereikt hoe gedrag in goede banen kan worden geleid en hoe op agresie het beste ingespeeld kan worden.

In de training worden medewerkers bewust gemaakt van een 3 tal bejegeningstrategieën:

1. Contact maken vanuit een zachte, kalme en voorspelbare manier.
2. Het doseren van prikkels bij en zo nodig begrenzen van deze cliënten.
3. Verleiden en belevingsgericht afleiden van deze cliënten.



# Agressie in de zorg

COACHING | TRAINING | TEAMBUILDING

## Dagdeel 1 Omgaan met Agressie in de Zorg

8.30 **Inloop Koffie en Thee.** Presentielijst. Stickers.

9.00 **Start training**

**Theater:** Meneer Grimbergen **Weer een nieuw gezicht?!**

**Kennismaking:** Welkom: Voorstellen – Intro training – Vertrouwelijk  
Wat is jouw leervraag? Wat wil je hier leren? (speeddaten)

**Opdracht:** Wedstrijd Op Flap

In 3-5 tallen: Wat kom jij tegen in je werk aan agressief of grensoverschrijdend gedrag?

**Samenvatten en koppeling** theorie:

- Wat is agressie en welke uitingsvormen zijn er (algemeen).
- Functie van agressie (de boodschap achter de boodschap)
- Hoe ga je hier mee om (algemeen) Voorbeelden
  - Primair
    - Fight, Flight en Freeze reacties
  - Professioneel
    - Frustratie agressie – begrip → de angel eruit halen – gelijk geven op een bepaald punt
    - Instrumentele agressie – begrenzen → de regie terugnemen. De IK-boodschap
    - Impulsieve agressie (hersenaandoeningen, ziektebeelden, alcohol en drugs misbruik) – gepaste afstand → contact houden en eigen veiligheid bewaken, hulp halen

**Theater: Frustratie agressie – Ben je nou weer zo laat?!**

Regiespel agressie

**Theater: Twee collega's zien elkaar weer na de vakantie** anti-LSD Regie

**Pauze 15 min**

10.30 **Opdracht:** Carrousel Frustratieagressie

**Fysieke oefening:** Nabijheid en grenzen – hoe voel je je grens en hoe geef je die aan?

**Theater: Instrumentele agressie – Ben je nou weer zo laat!**

**Opdracht:** Carrousel Instrumentele agressie  
Voorbeelden op papier en/of eigen inbreng

Bespreken **Impulsieve agressie** – regie over eigen veiligheid

12.30 Lunch

**NB. Er kan ook een maatwerkprogramma worden gemaakt toegespitst op uw organisatie.**



# Agressie in de zorg

COACHING | TRAINING | TEAMBUILDING

## Dagdeel 2 Omgaan met Agressie in de Zorg

13.30 **Theater:** even Joep Van Wijngaarden helpen met de ADL

### Theorie

- Agressie bij dementie / verstandelijke beperking / psychiatrische ziektebeelden – een verklaring voor agressief gedrag
- Theorie: **3 strategieën bij dementie** / verstandelijke beperking / psychiatrische ziektebeelden

**Strategie 1: contact maken: kalm, zacht en voorspelbaar / herkenbaar**

**Theater:** opnieuw Joep Van Wijngaarden helpen met de ADL – regiespel

Opracht in tweetallen: uitwisseling praktijksituaties

**Groepstheater:** we gaan eten!! (4 bewoners en 1 zorgmedewerker + Trainer en Acteur)

**Pauze 15 min**

15.00 **Strategie 2: doseren van het prikkelaanbod / begrenzen**

Terugblik op theater: wat hadden wij anders moeten doen?

**Theater:** Elze Aebinga wil weg

Theorie: Hoe geef je een bewoner/cliënt het gevoel slagen?

**Strategie 3: verleiden en belevingsgericht afleiden**

**Theater** 'Ik ga weg!' regiespel

**Individueel theater in groep:** Oefenen met → welke strategie werkt hier en hoe pas je die dan toe?

**Theorie Gunstige grondhouding** + de 3 principes

**Eindevaluatie:** Wat neem je mee en wat ga je morgen anders doen?

17.00 **Afronding**

**NB. Er kan ook een maatwerkprogramma worden gemaakt toegespitst op uw organisatie.**



# Agressie in de zorg

COACHING | TRAINING | TEAMBUILDING

## Leerdoelen

- de deelnemer kan minimaal drie oorzaken van agressie benoemen;
- de deelnemer is in staat om tien signalen van agressie vroegtijdig te herkennen, te benoemen en te plaatsen;
- de deelnemer kent de drie meest voorkomende vormen van agressie;
- de deelnemer weet welke aanpak er bij welke vorm van agressie hoort en kan deze in de praktijk toepassen;
- de deelnemer heeft inzicht in waar en wanneer er grenzen moeten worden gesteld en hoe dit op een zorgvuldige manier te doen;
- de deelnemer is in staat om te anticiperen op vroege signalen van agressie door mee te bewegen of te begrenzen, aangepast aan de doelgroep;
- de deelnemer kent drie primaire reactiepatronen op agressie en weet het eigen primaire voorkeursreactiepatroon te benoemen;
- de deelnemer heeft zicht op de eigen communicatiepatronen en kan deze inzetten om de situatie positief te beïnvloeden;
- de deelnemer kan bepalen wanneer hij extra hulp inroept en waar de grens aan 'hulpverlening' bereikt is;
- de teamsamenwerking wordt versterkt doordat een gezamenlijke aanpak in hanteren van grensoverschrijdend gedrag wordt nagestreefd.

5

---

## Werkvormen

Er zullen diverse werkvormen gebruikt worden. Gehanteerde werkvormen zijn:

- Bespreken van casuïstiek en koppelingen met theorie
- Spel oefeningen
- Rolsimulaties
- Groepsopdrachten
- Theater
- Lichaamswerk

*Met behulp van een acteur wordt er geoefend met praktijksituaties. Daarbij wordt gekeken naar individuele kwaliteiten en worden aandachtspunten meegegeven. De acteur geeft heldere feedback en tips in wat effectief en minder effectief gedrag is en waarom.*



# Agressie in de zorg

COACHING | TRAINING | TEAMBUILDING

## Uitvoering en organisatie

### Trainer en trainingsacteur

Bij acceptatie van de offerte zal de trainer voorafgaande contact met u opnemen om het programma verder op maat af te stemmen. De uitvoering wordt gedaan door Rina van der Meulen in samenwerking met een professionele trainingsacteur. Van ons kunt u het volgende verwachten:

- Een goed voorbereide training, die voldoet aan uw verwachtingen.
- Een maatwerk training, waarbij de rollenspellen betrekking hebben op situaties die zich mogelijk bij de deelnemers kunnen voordoen. De verhouding theorie: praktijk is als 1:3.
- Een overzichtelijke syllabus die tevens als naslagwerk dient.
- Een intensieve begeleiding van de deelnemers.
- Deskundigheid en betrokkenheid.
- Beknopte, duidelijke hand-outs.

Van de deelnemers verwachten wij een gemotiveerde deelname aan de training en een voorbereiding middels de vooropdracht.

6

### Vorbereiding

Ter voorbereiding op de training verzamelen we casussen en trainingsvragen van de deelnemers. De casussen maken we functioneel om te kunnen gebruiken voor de deelnemers. De input van de deelnemers wordt als basis gebruikt voor het opbouwen van de training. Daarna ontwikkelen we een op uw organisatie toegesneden syllabus en een PowerPoint presentatie ter ondersteuning van de training. Zo wordt de training op maat gemaakt voor uw organisatie.

### Evaluatie

De training wordt schriftelijk geëvalueerd. Deze evaluatiegegevens worden met u besproken.

### Data en tijdstip

De training vindt plaats op een nog nader te bepalen datum.

### Locatie en middelen

Deze training wordt in principe in company aangeboden op een eigen locatie. De catering, beamer, flip-over en een lijst met deelnemersgegevens worden door u verzorgd. De ruimte waar de training gegeven wordt, dient voorzien te zijn van enkele tafels en voldoende stoelen.