**Omgaan met agressie in de zorg**

De training “Omgaan met agressie in de zorg” kent een zeer praktische aanpak. Naast korte theoretische beschouwingen wordt er vooral veel gewerkt met behulp van praktische oefeningen. De oefeningen in de training geven inzicht in:

* Het ontstaan van agressie;
* Diverse vormen van agressie;
* Methoden om professioneel assertief en effectief om te gaan met verschillende vormen van agressie;
* Methoden om agressie te voorkomen;
* Hoe te handelen als medewerker en collega indien er sprake is van (verbaal) agressieve uitingen.

##### Doelstellingen

* Bewust worden wat agressie is;
* Situaties leren inschatten;
* Een risicoanalyse kunnen maken;
* Signalen herkennen;
* Professioneel assertief om leren gaan met escalaties;
* Inzicht krijgen in het eigen gedrags- en reactiepatroon;
* Keuzemogelijkheden vergroten in interventiestrategieën;
* Eigen spanning leren reduceren.

De training kenmerkt zich door een praktijkgerichte en actieve opbouw. Omgaan met agressie is het beste te leren door het te doen. Dat houdt in dat de deelnemers hun praktijkervaringen als voorbeeld gebruiken in de training. Daarnaast worden specifieke werkvormen aangeboden zodat ze het eigen gedrag kunnen ervaren en analyseren. De deelnemers zullen hierdoor ervaren hoe je gedrag zo effectief mogelijk kunt inzetten om een prettige, professionele en vooral veilige situatie te creëren. Door deze oefeningen beschikken de deelnemers uiteindelijk over een bredere kennis van, inzicht in en vaardigheden om lastige of (potentieel) gevaarlijke situaties te beheersen.

**Werkwijze**

Een korte inleiding op het thema omgaan met agressie wordt gevolgd door praktische tips voor het hanteren van agressie. De dagelijkse praktijk is daarbij uitgangspunt. Op alle aspecten van agressie incidenten kan worden ingegaan. De training is zowel intensief als effectief en wordt daarnaast ervaren als ontspannen en leuk. Onze overtuiging is namelijk dat echt leren pas kan wanneer er een veilige omgeving wordt geboden waarin ook veel gelachen wordt ook al is het onderwerp uiterst serieus.

**Programma:**

9:30 – 9:45 uur **Korte inleiding en inventarisatie van persoonlijke leerdoelen**

9:45 – 10:15 uur: **Communicatiecarrousel**

Reflectie eigen gedrag, observeren, luisteren, interveniëren. Dit onderdeel maakt de deelnemers bewust van hoe de communicatie verloopt en wat de gevolgen zijn van mijn of andermans gedrag.

Direct bij de start van de de training starten we met een oefening waarbij op spelenderwijs heel veel communicatie en gedrag besproken en geoefend worden. Op die manier worden de deelnemers op natuurlijke wijze meegenomen in zowel de inhoud als de vorm van de training waarin veel ruimte is voor interactie en het behandelen van persoonlije situaties.

10:15 – 10:30 uur **Kennismaking met de trainer en de acteur**

Tijdens deze oefening toetsen de deelnemers hun inschattingsvermogen o.b.v. eerste indrukken.

10:30 – 11:00 uur **Brandstof tot agressie**

In dit gedeelte observeren deelnemers verschillende soorten gedrag die door de trainer/acteur worden neergezet. Iedereen benoemt voor zichzelf wat hij of zij kenmerkend vindt aan het gedrag en plenair wordt besproken wat aan het gedrag kan opvallen en geoefend wordt hoe men er zo effectief mogelijk op kan reagen.

11:00 – 11:15 uur **Pauze**

11:15 – 11:45 uur **Methodiek Agressieladder**

Praktische oefening vol handvatten om agressief gedrag snel te herkennen en effectief te de-escaleren.

De ervaringen uit de vorige oefening worden samengevat en gerangschikt in de methodiek die als lijdraad gaat gelden voor de gehele training. In de methodiek van de agressieladder wordt onderscheid gemaakt in A, B, C en D gedrag. ABCD staat voor verschillende categorieën van gedrag waar de medewerkers in veel verschillende vormen mee te maken kunnen krijgen. Met elk gedrag uit de methodiek wordt uitgebreid geoefend met praktische situaties uit de praktijk van de deelnemers. Oefeningen zowel binnen de dagelijkse context van de medewerkers, als ook met oefeningen buiten deze context. Op dat moment worden vaardigheden ingetraind, zodat de medewerkers het gedrag en de bijpassende aanpak, moeiteloos kunnen herkennen en op kunnen interveniëren. In de praktijk moeten de medewerkers bij incidenten niet na hoeven denken. Ze moeten direct het correcte, professioneel assertieve gedrag kunnen vertonen en hanteren. De transitie van het geleerde naar de praktijk vindt op deze manier al tijdens de training plaats.

11:45 – 12:15 uur **Benaderingsoefening en spanningscontrole**

Met behulp van deze oefening ervaren deelnemers wat het fysiek doet als mensen grensoverschrijdend gedrag vertonen. Bij deze oefening ervaren de mensen direct het effect van veeleisend-, grensoverschrijdend, en agressief gedrag. Bovendien leert ieder voor zich, hoe zo effectief en professioneel mogelijk de grens kan bewaken en aangeven.

12:15 – 12:30 uur **Evaluatie en einde**

Aan het eind van de training wordt de dag zowel mondeling als schriftelijk geëvalueerd.