

## OMGAAN MET ONGEWENST GEDRAG

Een van de pijlers om ongewenst gedrag of agressie preventief terug te dringen is het volgen van een training in de omgang met ongewenst gedrag.

### Zorgprofessionals

Zorgprofessionals zijn van nature empathisch en klantvriendelijk ingesteld en communicatief vaardig. Echter het stellen van grenzen is niet altijd gemakkelijk. Te vaak wordt geredeneerd dat ongewenst grensoverschrijdend gedrag onderdeel van het werk vormt en dat de cliënt vanwege zijn of haar ziektebeeld niet volledig verantwoordelijk gehouden kan worden voor zijn gedrag, of dat het logisch is dat de familieleden emotioneel reageren.

Het stellen van een professionele grens vormt dan ook een belangrijk onderdeel van de training.



### De grens overschreden

Zorgverleners verlenen dag in dag uit met hart en ziel hulp aan mensen die dat nodig hebben. Het komt echter nog te vaak voor dat zij daarbij te maken krijgen met ongewenst en agressief gedrag. Dit is ontoelaatbaar. Zorgverleners verdienen een veilige werkplek en bescherming als ze te maken krijgen met dergelijk gedrag. Daarnaast is het van belang dat zij handvaten aangereikt krijgen in de omgang met dergelijk gedrag in de vorm van trainingen. Dit is in het belang van de zorgverlener, maar ook van de zorgverlener. Immers is een werkplek waar de zorgverlener zich veilig voelt een noodzakelijke voorwaarde voor het leveren van goede zorg.

### Oriënterend gesprek

Wij bezoeken uw organisatie, inventariseren uw wensen, ervaren de bedrijfscultuur en spreken met uw medewerkers.

### Offertetraject

In een maatwerkvoorstel lichten wij onze visie op de training, de inhoud en vormgeving toe, evenals de daaraan gekoppelde prijs en overige voorwaarden.

### Ontwikkeling maatwerktraining

Aan de hand van het bezoek aan uw organisatie en het gesprek schrijven wij

de training, eventueel het lesmateriaal, de rollenspellen in overleg met de trainer en acteur.

### Docenten, trainers en acteurs

Naast onze eigen specialisten hebben wij een breed netwerk van trainers en adviseurs. Al naar gelang uw opleidingswensen en –eisen selecteren wij de trainer en acteur die het meest geschikt zijn voor het verzorgen van de betreffende training. Zij hebben allen hun eigen specialisme vanuit hun opleiding, achtergrond, ervaring en vakkennis. Wat zij gemeen hebben is passie voor hun vak, interesse in mensen en empathie in hun beleving. Twee maal per jaar organiseren wij een bijeenkomst waarop al onze docenten, trainers, acteurs en adviseurs welkom zijn. Een informele ontmoeting met een formeel randje, waar het draait om eenduidigheid over onze visie en cultuur, kennisoverdracht, innovatie en het delen van ervaringen.

### Implementatie maatwerktraining

Afhankelijk van uw behoefte aan intensiteit kan de training in verschillende vormen worden aangeboden: Als training van één of meerdere dagen, als workshop van een halve dag, of als seminar om een grote groep medewerkers in één keer te bereiken.

Bij Van Eik geloven wij in ervaren leren. Door middel van rollenspellen en simulaties met de acteur gestoeld op praktijkcases en de eigen inbreng van de deelnemers. De training is gebaseerd op een gedegen methodisch kader dat op interactieve en inspirerende wijze wordt gebracht.

### Leerdoelen

- Tijdig signaleren van escalatie;
- Technieken om escalatie te neutraliseren;
- Professionele grenzen stellen;
- Empathie zonder grensoverschrijdend gedrag te tolereren;
- Cliëntgericht omgaan met emoties en agressie;
- Conflicthantering en Collegiale opvang;
- Melding en nazorg.

### Competenties

- Houden en bestendigen goede relatie met cliënt of patiënt;
- Creëren van een veilige werkplek;
- Zelfreflectie en bewustwording;
- Conflicthantering;
- Professionele grenzen stellen

### CanMEDS-rollen

Verdeelsleutel CanMEDS-rollen:  
40% Communicatie  
40% Maatschappelijk handelen en preventie;  
20% Professionaliteit en kwaliteit