



## Effectief communiceren bij dreigende agressie

Effectieve communicatie met klanten (of patiënten) kan helpen bij weerstand of zelfs agressie aan de balie. Binnen de clientèle van de apotheek bestaat vaak onvrede over bepaalde processen of de geleverde dienst- en zorgverlening. Sommige klachten zijn toe te schrijven aan het handelen van de apotheekmedewerker, maar in veel gevallen ligt de oorzaak van deze onvrede buiten de apotheek. Klachten moeten altijd serieus worden behandeld, maar dit vraagt soms om bijna bovenmenselijke inspanningen. Steeds vaker is de weerstand aan de andere kant agressief en een enkele keer zelfs ronduit bedreigend. Dit heeft een negatieve invloed op het plezier in het werk en daarmee de werkdruk.

In de training *Effectief communiceren bij dreigende agressie* wordt kort een theoretisch kader geschetst. Naast kennis leert u ook uw vaardigheden en attitude in te zetten bij (dreigende) agressie of escalatie, conflictsituaties, en weerstand. De theorie en simulatie van de praktijk maken dat u op deze manier uw begeleidende taken, ten gunste van de cliënt, kunt blijven uitvoeren. Ook krijgen deelnemers – middels een korte zelftest – inzicht in hun persoonlijke voorkeursstijlen in de omgang met (dreigende) conflicten.

Na het volgen van deze training zijn deelnemers in staat om met opgedane kennis en vaardigheden hun rol als zorgcoach op zich te kunnen blijven nemen, ongeacht of het hierbij gaat om geneesmiddelgebruik, zelfmanagement of preventie. Uiteindelijk gaat het om het optimale contact met de klant, zonder dat dit verstoord dreigt te raken door mogelijke agressie en/of conflictsituaties.

### Leerdoelen

Na het volgen van deze nascholing kan de deelnemer:

- terugvallen op enkele theoretische kaders waarmee zij (dreigende) agressie, conflicten en escalierend gedrag kunnen duiden;
- van zichzelf aangeven welke sterke en minder sterke kanten hij of zij heeft t.a.v. het omgaan met conflictsituaties;
- gebruik maken van aangereikte handvatten om praktisch om te gaan met (dreigende) agressie, conflicten en escalatie;
- aangereikte handvatten effectief inzetten om de coachende rol op zich te nemen en succesvol in blijven vullen, ten aanzien van zowel geneesmiddelengebruik als zelfmanagement en preventie.

### CanMeds

- Communicatie
- Organisatie
- Professionaliteit