**OMGAAN MET DE AGRESSIEVE/LASTIGE PATIËNT**

**UITGANGSGEDACHTEN**

De doktersassistent krijgt regelmatig te maken met eisende en agressieve patiënten.

Al het gedrag dat wordt ervaren door de doktersassistent als lastig is een bron van stress en dus een belasting in het werken.

De uitgangsgedachte is dat, als de doktersassistent professioneel telefoneert, het lastige gedrag van de patiënt reduceert. Dit wil zeggen dat de doktersassistent gedrag kan beïnvloeden bij de patiënt door zelfbewust te kiezen voor een professionele stijl van communiceren.

**PROGRAMMA**

De lastige patiënt bestaat niet

* Wie vind je lastig?
* Wat doet deze patiënt, dat jij het lastig vindt?

De soorten lastige patiënten

* De vervorming van de kwaliteit
* De beïnvloeding van het lastige gedrag

Het voorkomen van escalatie van een conflict

* Wat kan je doen?
* Wat kan je laten?

Hoe krijg ik mijn zin en houd ik toch de relatie zo goed mogelijk...?

* Inventarisatie: Wat vind jij qua type een lastige patiënt en/of een lastige situatie?
* Gedragskenmerken van de lastige patiënt, geordend op inhoud en relatie
* Wat zijn de kwaliteiten van deze lastige patiënten
* Waar heb jij last van en hoe kan je het beïnvloeden (Roos van Leary)

Oefenen met de verschillende types lastige patiënten

* Analyse van de lastige patiënt op basis van actie - reactie
* Het beïnvloeden van het lastige gedrag
* Het oefenen met het nieuwe gedrag

Accreditatiepunten: 7