**Omgaan met boosheid, teleurstellingen en agressie bij patiënten**

*In je functie als doktersassistent of praktijkondersteuner krijg je te maken met verschillende vormen van emotioneel gedrag van patiënten. Patiënten uiten hun zorgen over de klachten en gezondheid, hebben kritiek op de wachttijd en ze kunnen je zelfs uitschelden, beledigen en bedreigen. Hoe ga je daarmee om in de praktijk? Wat kan je doen om*

**Waarom deze training?**

De samenleving verhardt en dat merk je ook op jouw praktijk. Patiënten zijn mondiger, gaan eerder tegen je in als iets ze niet aanstaat en kunnen een dwingende of eisende toon aanslaan. In sommige gevallen schelden en beledigen ze of dreigen ze zelfs.

Omgaan met emotioneel en grensoverschrijdend gedrag van patiënten en hun begeleiders is één van de moeilijkste dingen die je tegenkomt als doktersassistent of praktijkondersteuner. Wanneer is een klant nog koning en wanneer overschrijdt hij grenzen? En hoe ga je daar dan mee om, tijdens gesprekken en als team?

**Wat is het doel van deze training?**

Emotie mag, agressie niet. In deze training leer je om verschillende vormen van emotioneel en agressief gedrag te herkennen. Je leert herkennen op welk moment patiënten grenzen overschrijden. Patiënten mogen emoties tonen en hun zorgen, teleurstelling en boosheid uiten. Je leert om hier ruimte aan te geven en om begrip te tonen op een manier die past bij jou. Patiënten gaan te ver als ze persoonlijk worden of dreigen met geweld. Je leert om rustig en duidelijk grenzen te stellen aan grensoverschrijdend gedrag.

De training is toegespitst op concrete, veel voorkomende voorbeelden uit je dagelijks werk als doktersassistent of praktijkondersteuner. Hierdoor kan je de vaardigheden direct de volgende dag toepassen in jouw gesprekken met patiënten.

**Wat komt aan bod?**

* Wat is emotie en hoe kan je je eigen rust te vergroten?
* Vormen van emotioneel en grensoverschrijdend gedrag herkennen
* Waar ligt de gezamenlijke grens in onze praktijk?
* Een tegenvallende boodschap brengen
* Ombuigen van emoties: ruimte bieden en begrip tonen op een warme, persoonlijke manier
* Rustig en duidelijk begrenzen van grensoverschrijdend gedrag met oog voor je eigen veiligheid
* Afwisselende en gevarieerde oefeningen met een acteur aan de hand van praktijkvoorbeelden
* Teamafspraken over agressie en veiligheid

**Wat leer je?**

* Signalen van eigen spanning herkennen en de eigen spanning verlagen op een manier die bij je past.
* Duidelijk en direct een tegenvallende boodschap brengen met behoud van relatie.
* Herkennen van verschillende uitingsvormen van emotioneel gedrag.
* Wat is een escalatie en op welk moment gaan patiënten de grens over?
* Op een warme, persoonlijke manier in gesprek blijven met patiënten die bezorgd, teleurgesteld zijn of boos op de praktijk.
* Op een rustige, duidelijke manier een grens stellen als patiënten schelden, beledigen, eisen, manipuleren of dreigen.
* Je krijgt praktische tips mee over hoe je dit kan blijven toepassen in jouw werk.

Deze training is geaccrediteerd voor 8 uur voor doktersassistentes.

*Tijdsbesteding:*

2 dagdelen trainer met acteur