



Omgaan met agressie in de medische praktijk

Leer verschillende soorten agressie
herkennen en krijg grip op de situatie

EEN TRAINING VAN



**FACULTY
OF SKILLS**



**FACULTY
OF SKILLS**

Inhoud

DOEL VAN DE TRAINING

DEELNEMERS

DIT KUN JE VERWACHTEN

PRAKTISCH

OVER FACULTY OF SKILLS



Doel van de training

2 van de 3

huisartsassistenten hebben de afgelopen twee jaar te maken gehad met geweld.

Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten

Leer de juiste interventies

Medewerkers van huisartsenpraktijken en huisartsenposten krijgen steeds vaker te maken met vormen van agressie en geweld. Volgens de Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten hebben zelfs twee van de drie huisartsassistenten er de afgelopen twee jaar mee te maken gehad. Dit loopt uiteen van schelden en dreigen, tot spugen, slaan en schoppen en zelfs dreigen met wapens.

Door het volgen van deze training ben je als medewerker van een huisartsenpraktijk weerbaarder en beter in staat een potentieel agressieve situatie vroegtijdig te herkennen en bij te sturen. We kijken daarbij naar de verschillende vormen van agressie: frustratie-agressie en instrumentele agressie.

Met enkele goed aan te leren interventies is agressie vaak al in te dammen voordat het escaleert.



Na het volgen van deze training:



kun je de verschillende vormen van agressie onderscheiden en weet je wanneer er sprake is van instrumentele of frustratie-agressie



weet je hoe je adequaat moet reageren op beide agressievormen



heb je geoefend met het toepassen van verschillende technieken om om te gaan met beide agressievormen

Deelnemers

De training is geschikt voor medewerkers van huisartsenpraktijken en huisartsenposten:

- Artsen
- Assistenten
- Praktijkondersteuners
- Baliemedewerkers

De casuïstiek van de training richt zich op situaties in de beroepspraktijk van deze doelgroep. De theorie en de besproken aanpak is ook geschikt voor andere beroepsgroepen in de zorg, zoals apothekers en medewerkers van ziekenhuizen en in de geestelijke gezondheidszorg.

"Nuttig om het onderscheid tussen frustratie-agressie en instrumentele agressie te kennen, en te weten hoe je grenzen kunt stellen."

Deelnemer Huisartsengroep Damzicht, Schiedam



Dit kun je verwachten

De training bestaat uit twee delen:

- de online trainingsmodule die je zelfstandig volgt
- het praktijkonderdeel met interactieve rollenspellen

Online trainingsmodule: leren en oefenen

In de interactieve leeromgeving TrainTool leer je de verschillende vormen van agressie herkennen en benoemen.

Je gaat zelf aan de slag met door uitleg en voorbeelden te bekijken. Ook oefen je met videorollenspellen een door ons opgenomen praktijkcasus. Daarin kun je oefenen met hoe jij zou reageren in een vervelende of dreigende situatie. Je kunt de module in ongeveer 60 minuten afronden, bijvoorbeeld in 3 blokken van 20 minuten.

Praktijkonderdeel met interactieve rollenspellen

Uitgangspunt hier is realistische casuïstiek. Er wordt zoveel mogelijk aangesloten bij wat jij hebt meegemaakt en/of waar je op wilt zijn voorbereid. Door deze situaties na te spelen en feedback te ontvangen, wordt je zeer persoonlijk toegerust. Je gaat ervaren hoe jij reageert en hoe je de situatie kunt beïnvloeden. Daarbij word je steeds minder gestuurd zodat je steeds meer zelf kunt ervaren dat je grip hebt op de situatie.

Het praktijkonderdeel wordt geleid door een ervaren trainer die gewend is te schakelen tussen de rol van acteur en coach.

Voor de duidelijkheid: je verweren tegen fysieke agressie maakt geen onderdeel uit van deze training.

Praktisch

Wanneer

De online trainingsmodule kun je starten op een moment dat het jou uitkomt. Geef ons de gewenste startdatum door en we zorgen dat alles voor je klaar staat.

Het praktijkonderdeel wordt in principe elke laatste donderdag van de maand aangeboden bij ons in Utrecht van 14.00 tot 16.30 uur. Je volgt het praktijkonderdeel dan samen met andere deelnemers.

Lukt het je niet om daar bij te zijn? We bieden ook een online variant waarbij je 1 op 1 contact hebt met de trainer via Skype. Dit duurt 50 tot 70 minuten.

Kosten

De kosten voor deze training bedragen € 345 per deelnemer, exclusief btw.

Dat is € 417,45 inclusief btw.

Betalen kan middels factuur.

Medische onderwerpen worden door Faculty of Skills getraind bij onder andere:



Arts-enZorg



Radboud Universiteit



Streekziekenhuis
Koningin
Beatrix



Slingeland Ziekenhuis



▲ In onder meer de luchtvaart hebben werknemers steeds meer te maken met agressief gedrag.

'Hij legde zijn pistool op mijn bureau en zei: zo dokter, wij gaan eens even praten'

Klanten die tegen je schreeuwen of je intimideren: veel beroepsgroepen maken zo iets weleens mee. Hoe handel je in zo'n situatie? Wim Schellekens organiseert al jaren anti-agressietrainingen en legt stap-voor-stap uit wat je kunt doen.

Medisch Contact, Heerendoorn 22-08-19, 23:00

Het AD woonde een van onze agressietrainingen bij en schreef daar een artikel over. [Lees het hier](#)

MEDISCH CONTACT

Ook Medisch Contact schreef over onze training

[Lees het artikel hier](#)



Over Faculty of Skills

Specialist in communicatieve vaardigheden

Faculty of Skills is een trainingsbureau in Utrecht. We verzorgen trainingen op het gebied van communicatieve vaardigheden. Dat doen we op trainingslocaties, maar ook met TrainTool: een online omgeving waarin je kunt oefenen met videorollenspellen. Mensen verbeteren zo hun vaardigheden op het gebied van bijvoorbeeld leidinggeven, samenwerken en klantvriendelijkheid.

Speciaal voor medewerkers van huisartsenpraktijken ontwikkelden we een training omgaan met agressie. De training wordt gevolgd bij diverse huisartsenpraktijken en op huisartsenposten in heel Nederland.





**FACULTY
OF SKILLS**

Vondellaan 34
3521 GH Utrecht

+31 (0)30 8906 555

www.faculty.nl

info@faculty.nl
