**Agressie Management**

Afbeelding met persoon, tafel, person, zitten

Automatisch gegenereerde beschrijving

*Wat doe je als mensen verontwaardigt en boos verhaal komen halen? Of als je door hen op een onderhuidse manier onder druk wordt gezet? Of als mensen vreemd en agressief reageren? En hoe hou je jezelf rustig als het spannend wordt? In deze training leer je op een doeltreffend manier omgaan met lastig en dwingend gedrag*

**Inleiding**   
Helaas komt agressie voor in de zorg. Zorgmedewerkers worden geregeld geconfronteerd met lastig of dwingend gedrag. Zo kan er frustratie zijn over lange wachttijden, bezoektijden of andere ongemakken. Hiernaast kunnen dementerende ouderen vanuit ‘onbegrepen gedrag’ agressief gedrag vertonen (schelden, slaan, vastpakken, dwingend gedrag). Dit gedrag komt voort uit hun ziektebeeld en heeft een hele andere oorzaak en aanpak als de agressie die uit frustratie voortkomt.

Effectief leren omgaan met boze of dwingende mensen is essentieel voor de moderne zorgprofessional. Als eerste begint dit bij goed zorgen voor jezelf, je eigen grenzen weten aan te geven en rustig kunnen blijven in een spannende situatie. De tweede stap is het herkennen van het gedrag van de ander. Is het een ontlading van frustraties, wordt er op de persoon gespeeld, of is het soms gedrag wat voortkomt uit de pathologie van de cliënt? De derde stap is de bijpassende effectieve reactie te geven.

In deze training leer je het verschil inzien tussen frustratie gedrag en dwingend, persoonlijk gedrag. Ook kijken we naar effectieve manier om hier mee om te gaan. Hierbij wordt de ‘wapenkast’ geïntroduceerd, een verzameling van vijf interventie technieken (‘wapens’) om ongewenst gedrag te kunnen veranderen of stoppen. Handig gereedschap, wat ook blijkt te werken bij lastige collega’s, managers, partners en zelfs kinderen!

**Doelstellingen van de cursus**Op cursusniveau zijn 6 centrale doelstellingen te onderscheiden:   
1. Je verwerft kennis over- en inzicht in de stressfysiologie: de fysieke reacties die een gevolg kunnen zijn op agressief of lastig gedrag.  
2. Het vergroten van kennis en kunde in het omgaan met agressie en lastig gedrag.   
3. Leren hoe je zelf rustig moet blijven als het spannend wordt: de deelnemer is in staat stressregulatie technieken toe te passen om de eigen stress te verminderen.   
4. Het effectief kunnen de-escaleren: het kunnen toepassen van het gespreksmodel.  
5. Het effectief kunnen begrenzen: het kunnen toepassen van grenzen stellen middels de technieken uit ‘de wapenkast’.  
6. Meer zelfvertrouwen in het omgaan met lastige mensen.

**Niveau**  
Het niveau van de cursus is HBO+.

**Toetsvorm**Aan het eind van de cursus zal een digitaal examen plaatsvinden waarin de kennis van de deelnemers wordt getest. Deelnemers moeten 80% van de twintig vragen juist beantwoorden om te slagen voor de cursus. De stof die getoetst wordt bestaat uit de stof die behandeld is tijdens de lessen en aanvullende literatuur. Wanneer deelnemers op zijn minst 90% van de opleiding aanwezig zijn geweest en slagen voor de toets ontvangen zij een certificaat. Wanneer een deelnemer een groter deel van de opleiding mist wordt er gezocht naar een passende oplossing voor de in te halen studiebelasting.

**Evaluatie**Na de laatste bijeenkomst wordt de deelnemers gevraagd de evaluatie in te vullen. Deze kan ingevuld worden via de digitale portal. In de evaluatie worden zowel de docenten als de kwaliteit van de cursus beoordeeld.

**Kwalificatie**Bij slagen van het examen aan het eind van de cursus ontvangen deelnemers een certificaat. Het slagen van de opleiding leidt niet tot een specifieke kwalificatie.

**Kosten**Kosten voor deze cursus bedragen 850,00.

**Docenten**

Docenten van de opleiding Stressmanagement zijn universitair opgeleid en werkzaam als psycholoog in onder andere de (top)sport en het bedrijfsleven. Docenten zijn specialist op het onderwerp waarop zij doceren. De deskundigheid van de docenten wordt onder andere gemonitord door middel van een evaluatie door deelnemers. In deze evaluatie wordt elke docent apart geëvalueerd.

**Paul van Zwam MSC**  
Paul is de eigenaar van Meglio! en is al 20 jaar actief in de topsport en het bedrijfsleven als adviseur. Hij is afgestudeerd in bedrijfskunde en psychologie. Hij begon zijn carrière met onderzoek naar stress bij topvoetballers en past de opgedane kennis als jaren toe in het begeleiden van zowel (top)sporters als werknemers en managers.

**Ivo Spanjersberg MSC**  
Ivo is als klinisch- en sportpsycholoog al meer dan 20 jaar actief op het hoogste niveau als adviseur in de sport en in het bedrijfsleven. Hij werkt onder andere samen met NOC\*NSF Team NL, Olympische en Paralympische sporters, KNSB en KNLTB. Daarnaast geeft hij mentale training aan politie en het Koninklijk Concertgebouworkest.

**Lara Kalisvaart MSC**  
Lara werkt als arbeid- en organisatiepsycholoog zowel in het bedrijfsleven als de sport. Voornamelijk in het voetbal (NEC, Vitesse) begeleidt zij trainers en jonge sporters in hun ontwikkeling. Daarnaast begeleidt zij in het bedrijfsleven mensen met burn-out, stressklachten of andere problematiek.

**Programma:**

**Dagdeel 1: Frustratie agressie en stressfysiologie**

9.00- 9.30 Introductie, leerdoelen en voorstellen.

- Inventarisatie van de leerdoelen per deelnemer.

9.30 – 10.30 Theorie agressie en dwingend gedrag:

- Wat is het, wat doet het met je, waar komt het vandaan?

- Agressie bespreken aan de hand van filmpje.

- Inzicht in stressfysiologie en stressmanagement technieken.

10.30 – 10.45 – koffie pauze

10.45 – 11.30 Theorie agressie:

Verschillende vormen van agressie bespreken:

1. Frustratie agressie

2. Instrumentele agressie

3. Pathologische agressie

- Dieper ingaan op frustratie agressie: hoe herken je het en hoe kun je er het beste mee omgaan?

11.30 – 12.15 Theorie agressie: Handvatten

- Bespreken gespreksmodel

- De ‘wapenkast’: 5 interventie technieken

12.15 – 12.30 Terugblik, bespreking thuisopdracht, ruimte voor vragen.

**Dagdeel 2: Instrumentele en pathologische agressie**

9.00- 9.30 Introductie leerdoelen.

- Terugblik thuisopdracht deelnemers.

9.30 – 10.30 Theorie instrumentele agressie:

- Wat is het, wat doet het met je, waar komt het vandaan?

- Agressie bespreken aan de hand van filmpje.

10.30 – 10.45 – koffie pauze

10.45 – 12.15 Theorie pathologische agressie:

- Dieper ingaan op deze vorm van agressie: hoe herken je het en hoe kun je er het beste mee omgaan?

- Bespreken van enkele pathologische ziektebeelden, psychose, dementie en persoonlijkheidsstoornissen, bespreken van enkele filmpjes.

12.15 – 12.30 Terugblik, bespreking thuisopdracht, ruimte voor vragen.

**Dagdeel 3: Praktijkoefening omgaan met verschillende vormen van agressie**

9.00- 9.30 Introductie leerdoelen.

- Terugblik thuisopdracht deelnemers.

- Introductie rollenspel en acteur, spelregels.

- Leerdoelen bespreken.

9.30 – 10.30 Oefenen met verschillende vormen van agressie:

1. Frustratie agressie

2. Instrumentele agressie

3. Pathologische agressie

10.30 – 10.45 – koffie pauze

10.45 – 12.15 Vervolg oefenen met verschillende vormen van agressie.

12.15 – 12.30 Terugblik, bespreking thuisopdracht, ruimte voor vragen.

**Dagdeel 4: Intervisie en Roos van Leary**

9.00- 9.30 Introductie en leerdoelen.

- Terugblik thuisopdracht deelnemers.

9.30 – 10.30 Intervisie: bespreken van ervaringen

- Wat heb je meegemaakt, uitgeprobeerd en met welk resultaat.

10.30 – 10.45 – koffie pauze

10.45 – 11.30 Vervolg intervisie: bespreken van ervaringen

11.30 – 12.15 Roos van Leary: inzicht in dynamische communicatie bij conflicten.

12.15 – 12.30 Terugblik, ruimte voor vragen, evaluatie.

**Tijdsbesteding**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Tijd les** | **Zelfstudie** |
| Bijeenkomst 1 | 4 uur | 2 uur |
| Bijeenkomst 2 | 4 uur | 1 uur |
| Bijeenkomst 3 | 4 uur | 1 uur |
| Bijeenkomst 4 | 4 uur | 1 uur |

**Cursusmateriaal**

Hand-out

**Literatuurlijst training omgaan met agressief en lastig gedrag:**

* Henk van den Muijsenberg (2008). Omgaan met agressie en vervelend gedrag
* Ton Westerveld (2010). Omgaan met agressie kun je leren.
* Hans van Doremalen (2016). Effectief omgaan met agressie en zinloos geweld
* Lilian Braaksma (2018). Handboek Weerbaarheid in de Zorg
* Sjaak Vane (2010). Werken met de roos van Leary.
* Frank Bakker (2012). Sportpsychologie.

**Locatie**Hoofdkantoor Meglio!  
Javastraat 68   
6524 MG Nijmegen

**ContactMeglio!**Voor vragen die betrekking hebben op de inhoud van de opleiding en/of examen kun je terecht bij de directeur.

Paul van Zwam [paul@wijzijnmeglio.nl](mailto:paul@wijzijnmeglio.nl)  
+31 (0)6 20519857

**Klachtenprocedure**

**Vertrouwelijkheid bij klachten**  
Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de directie of de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

**Type klacht**Laagdrempelige klachten zoals bijvoorbeeld ontbrekende documenten, over de lesruimte of logistieke klachten kunnen direct mondeling, telefonisch of schriftelijk worden ingediend bij de docent. Alle klachten die volgens klager niet ingediend kunnen worden bij de docent dienen ingediend te worden bij directie van de TopsportCompany.

**Procedure:**

* **Melding**   
  De klager meldt zijn klacht persoonlijk aan een bevoegde medewerker of de directie. Dat doet hij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.
* **Ontvangstbevestiging**   
  Bij laagdrempelige klachten bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen. Bij klachten over personen of lesinhoud bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht ook direct. Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.
* **Wel of niet in behandeling nemen**  
  De directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over het instituut gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.
* **Uitspraak**   
  De directeur van het opleidingsinstituut is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.
* **Afhandeling**   
  Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.   
  De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

**Deelnamecontract opleiding Agressie Management Training**

Ondergetekenden:

Meglio!, gevestigd te 6524MG, Nijmegen, Javastraat 68, hierna te noemen opleidingsaanbieder

En

De heer/ mevrouw *naam deelnemer*, Postcode, Plaats, Straat en huisnummer deelnemer, hierna te noemen deelnemer.

bevestigen hierbij een opleidingsovereenkomst te zijn aangegaan onder volgende voorwaarden en bepalingen:

1. Deelnemer neemt deel aan de opleiding Stressmanagement klassikaal ofwel digitaal.
2. De kosten voor de opleiding Agressiemanagementbedragen € 850,- (klassikaal). Dit bedrag is inclusief bijeenkomsten, cursusmateriaal, examen en certificaat.
3. Dit bedrag dient uiterlijk drie weken na ontvangst van het factuur betaalt te worden. Kosten worden geacht eenmalig in het geheel betaald te worden mits daar geen andere afspraken over zijn gemaakt. Betaling wordt gedaan via online bankieren.
4. Deelnemers hebben na aanmelding voor de opleiding 14 dagen bedenktijd. Binnen deze 14 dagen mogen zij hun deelname kosteloos annuleren. Deelnemer dient vóór aanvang van de eerste bijeenkomst te hebben geannuleerd.
5. Opleidingsmomenten vinden plaats op de vooraf gecommuniceerde en afgesproken data en tijdstippen.
6. Deelnemer legt aan het eind van de opleiding een examen af. Wanneer deelnemer minstens 80% van de vragen goed beantwoordt ontvangt hij/zij een certificaat.
7. Copyright van al cursusmateriaal berust bij P. van Zwam. Het cursusmateriaal dat deelnemers ontvangen tijdens de cursus mogen zij behouden.
8. Het contract is geldig tot en met de laatste bijeenkomst en het ontvangst van het certificaat.

**Garantie**

1. Het opleidingsinstituut garandeert dat deelnemer de door hem/haar betaalde lessen ook daadwerkelijk worden gegeven. Het opleidingsinstituut waarborgt de kwaliteit en betrouwbaarheid van de opleiding en streeft ernaar deze kwaliteit en betrouwbaarheid voortdurend te optimaliseren.
2. Het docententeam voert na elke opleiding reeks overleg teneinde de voortgang en kwaliteit van de trainingen te bewaken.
3. Na afloop van iedere opleiding wordt een evaluatieformulier verstuurd aan alle deelnemers.
4. Vragen van administratieve aard worden binnen 10 werkdagen beantwoord.
5. Vragen over de inhoud van de trainingen worden doorgaans binnen 5 dagen beantwoord.
6. Wanneer de les(sen) om wat voor reden dan ook die in de risicosfeer van het opleidingsinstituut liggen geen doorgang kan/kunnen vinden zal het voor deze les(sen) reeds betaalde bedrag worden teruggestort wanneer deze les(sen) niet op een ander tijdstip kan/kunnen worden gevolgd.
7. Het opleidingsinstituut zal ten alle tijden van onvoorziene omstandigheden zoeken naar alternatieven waarop de opleiding toch haar doorgang kan vinden.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en getekend:

Te (plaats) , te Nijmegen ,  
op (datum) , op (datum) ,  
 en

(handtekening) (handtekening)

Deelnemer Opleidingsaanbieder