

Professioneel omgaan met agressie in de zorg



www.vanpend.nl

Even voorstellen.....



Drs. Janneke van Zuilichem

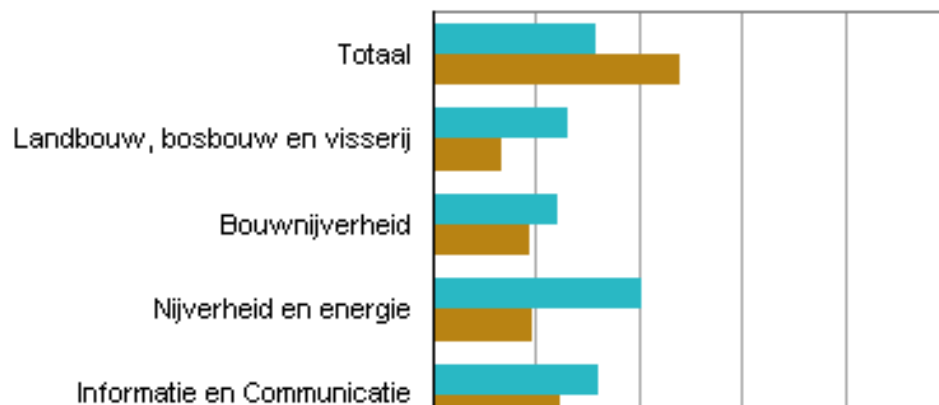


Drs. Rob van Dolder MBA

Wat is het probleem ?

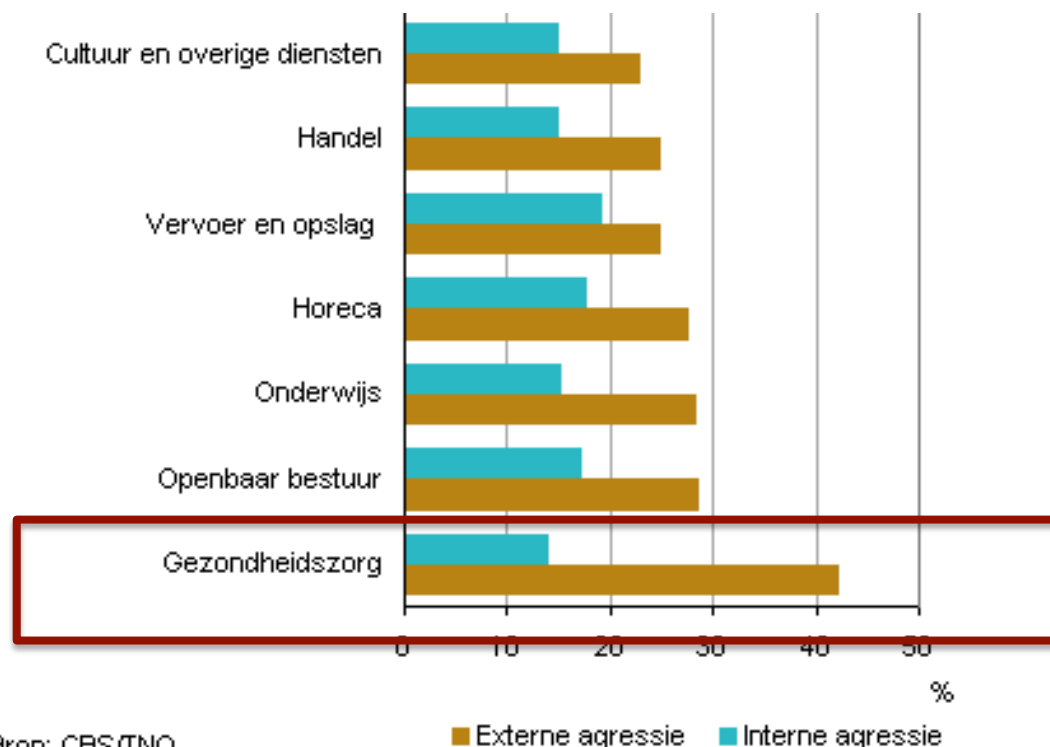


Externe en interne agressie op het werk per bedrijfstak, 2011



Helft werknemers zorg heeft te maken met agressie op het werk

In 2011 kreeg 48 procent van de werknemers in de zorgsector te maken met agressie op het werk. Voor alle werknemers samen was dit 33 procent. Vrouwen hebben meer last van agressie op het werk dan mannen, omdat zij vaker in bedrijfstakken werken met externe contacten.





Impact van agressie op gezondheid en functioneren

Er lijkt sprake te zijn van een forse impact van blootstelling aan agressie op het werk, zowel na één als na twee jaar. Zowel interne als externe agressie leidt tot gezondheidsschade, een grotere verloopintentie en verminderde werktevredenheid. De effecten zijn groter voor interne dan voor externe agressie. Meer specifiek:

- › Interne agressie leidt tot meer burnout klachten, meer verzuim, een slechtere algemene gezondheid, verminderde werktevredenheid, een sterkere verloopintentie en een verlaagde inzetbaarheid.
- › Externe agressie leidt tot meer burnout klachten, meer verzuim, een sterkere verloopintentie en een verlaagde inzetbaarheid.

TNO, 2012



Praktische
oplossingen






4.6 Verweer – wat kunnen we tegen agressie doen?

Elke vorm van agressie waarmee je wordt geconfronteerd doet ie met je. Ook een klap van een demente cliënt kan meer dan een blauwe plek achterlaten, al beseft je best dat die klap niet voor je bestemd was.

Tips:

- Vraag om ondersteuning.
- Vooral bij frustratieagressie is het van belang effectief te reageren. Met de juiste reactie kun je escalatie voorkomen. Geef duidelijk je grenzen aan en toon begrip voor de ander. Is iemand voor rede vatbaar, ga dan in gesprek of haal er iemand bij die in gesprek kan gaan met betrokkene(n).
- Agressie en geweld hoeven geen eenmalige gebeurtenissen te blijven. Door niet te reageren bestaat de kans dat het blijft voortbestaan of dat het gaat escaleren. Als je agressie signaleert, moet je altijd iets doen.
- Is er acuut gevaar, zorg dan eerst voor ieders veiligheid, ook de jouwe.
- Bespreek de situatie na met collega's en leidinggevenden. Als er cliënten bij betrokken zijn, bespreek dan wie met de cliënten over de gebeurtenis in gesprek gaat.
- Maak met elkaar afspraken over gewenst gedrag.

A faded, low-contrast background image showing a man in a wheelchair on the left, looking towards a woman on the right. The man is wearing glasses and a light-colored shirt. The woman is wearing a dark top. The overall scene is dimly lit and serves as a backdrop for the text.

En dat kan anders!

Training

‘Professioneel omgaan met agressie in de zorg’

**Aandacht voor
lichaamstaal**

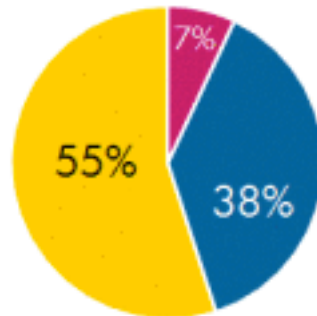
**Simpele, natuurlijke
basistechnieken**

Zorg ≠ Straat

Training(en) waarin je vanuit eigen fysieke en mentale kracht professioneel om leert gaan met agressie en intimidatie binnen de zorg

**Werken aan
‘overtuigingen’**

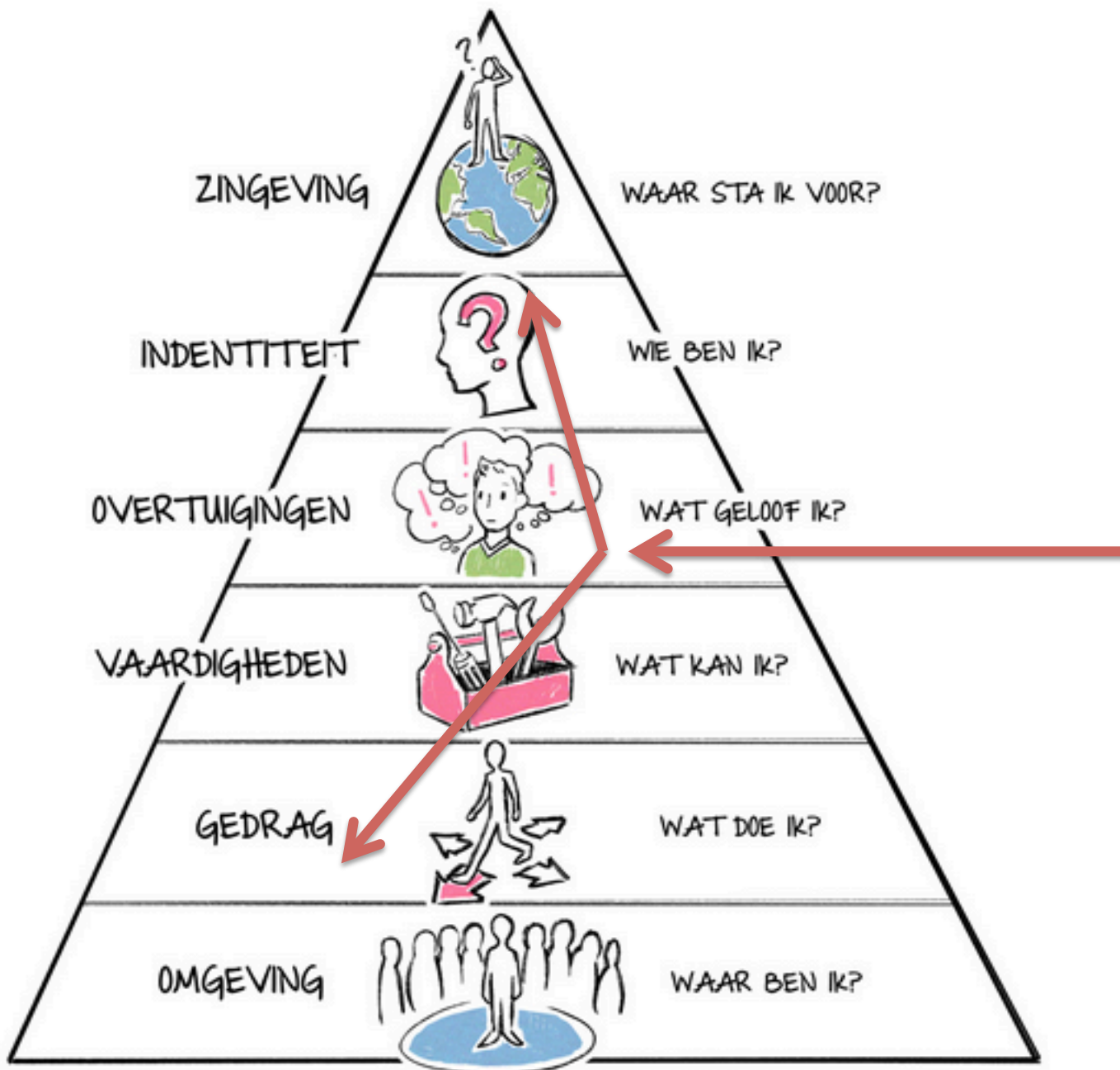
**Fysiek
‘alles al in huis’**



Elements of Personal Communication

- 7% spoken words
- 38% voice, tone
- 55% body language

“Human predators don’t just pounce on the first person that comes along. There is an evaluation process that occurs where they deliberately or unconsciously assess the **‘victim potential’** of a target.”



Aanpak: 'Pizza-filosofie'

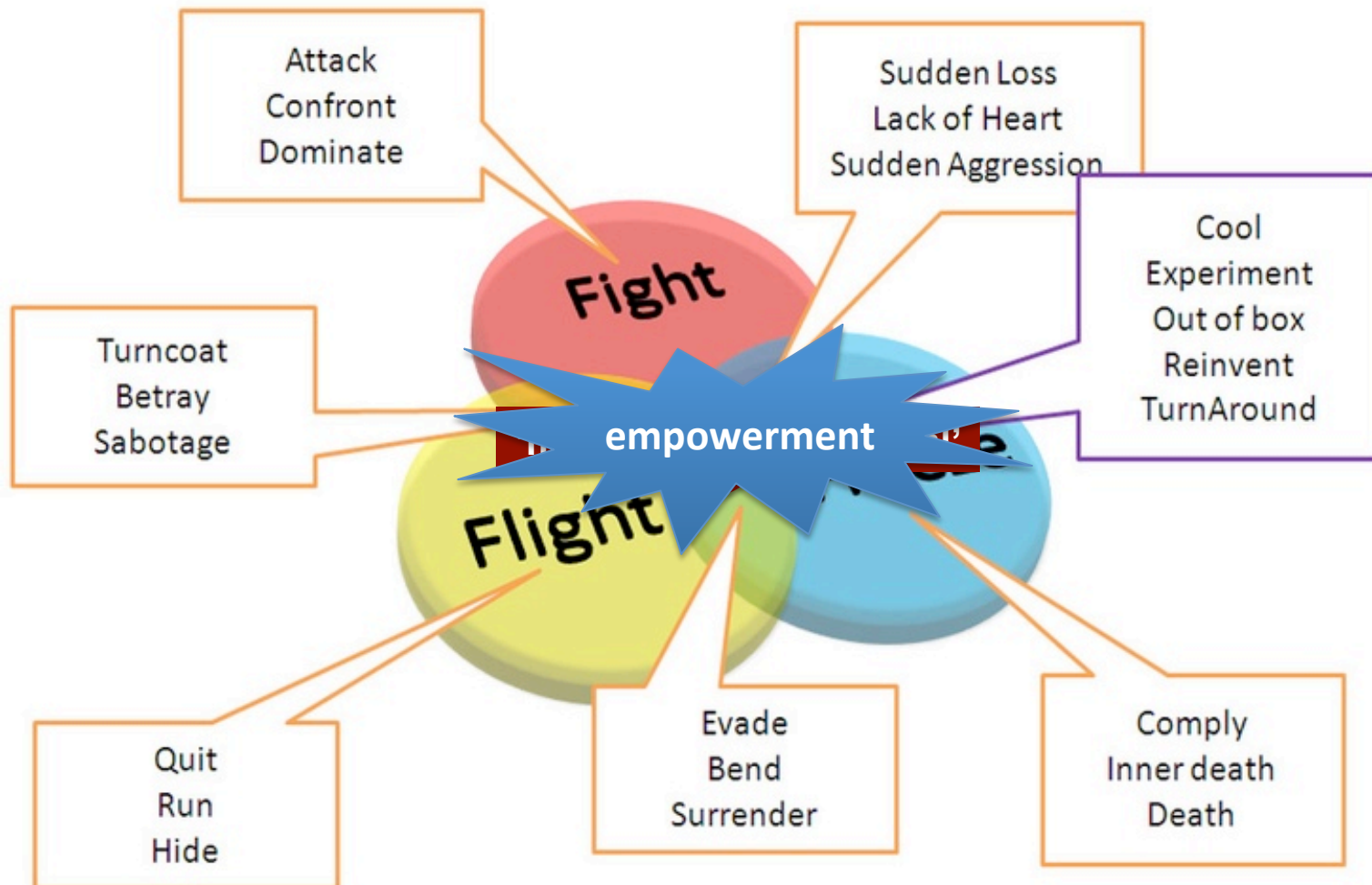


Ingrediënten voor training op maat

- Kracht en mogelijkheden van lichaamstaal
- Leider of slachtoffer in bedreigende (werk)situaties
- Persoonlijke kracht (fysiek & mentaal)
- Basis zelfverdediging: ontwijken, loskomen en afweren
- Psychologie van agressie en weerbaarheid

Wat levert het op?

Dealing with Pressure



mogelijkheden

Introductie
Workshop (3 uur)

Basisprogramma op
maat
4 dagdelen
(inclusief introductie
workshop)

Vervolgprogramma
op maat



Bedankt voor uw aandacht.....

