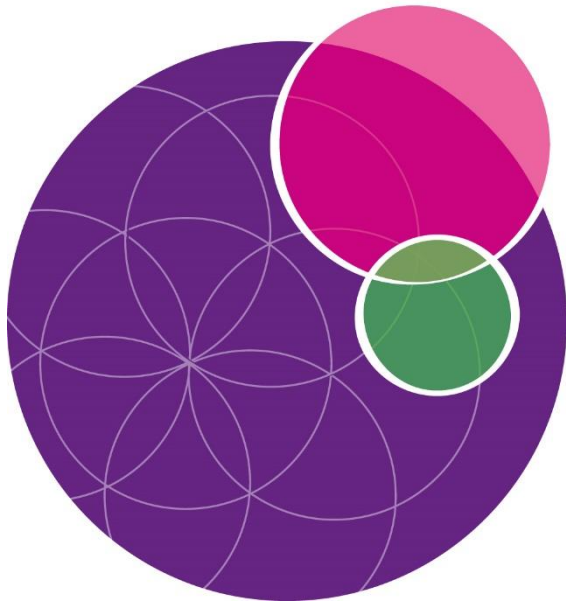


AGRESSIE IS EEN TEAM-PROBLEEM



Margreet Ridder
Training en Team Coaching voor de ZORG



Agressie is een gezamenlijk probleem

- Dat doet deze patiënt bij mij nooit
- Ik zeg gewoon.....
- Nou, als 'ie dat bij mij zou doen dan had ik.....
- Weet je wat je had moeten zeggen.....



Agressie tegen 1 is agressie tegen het hele team

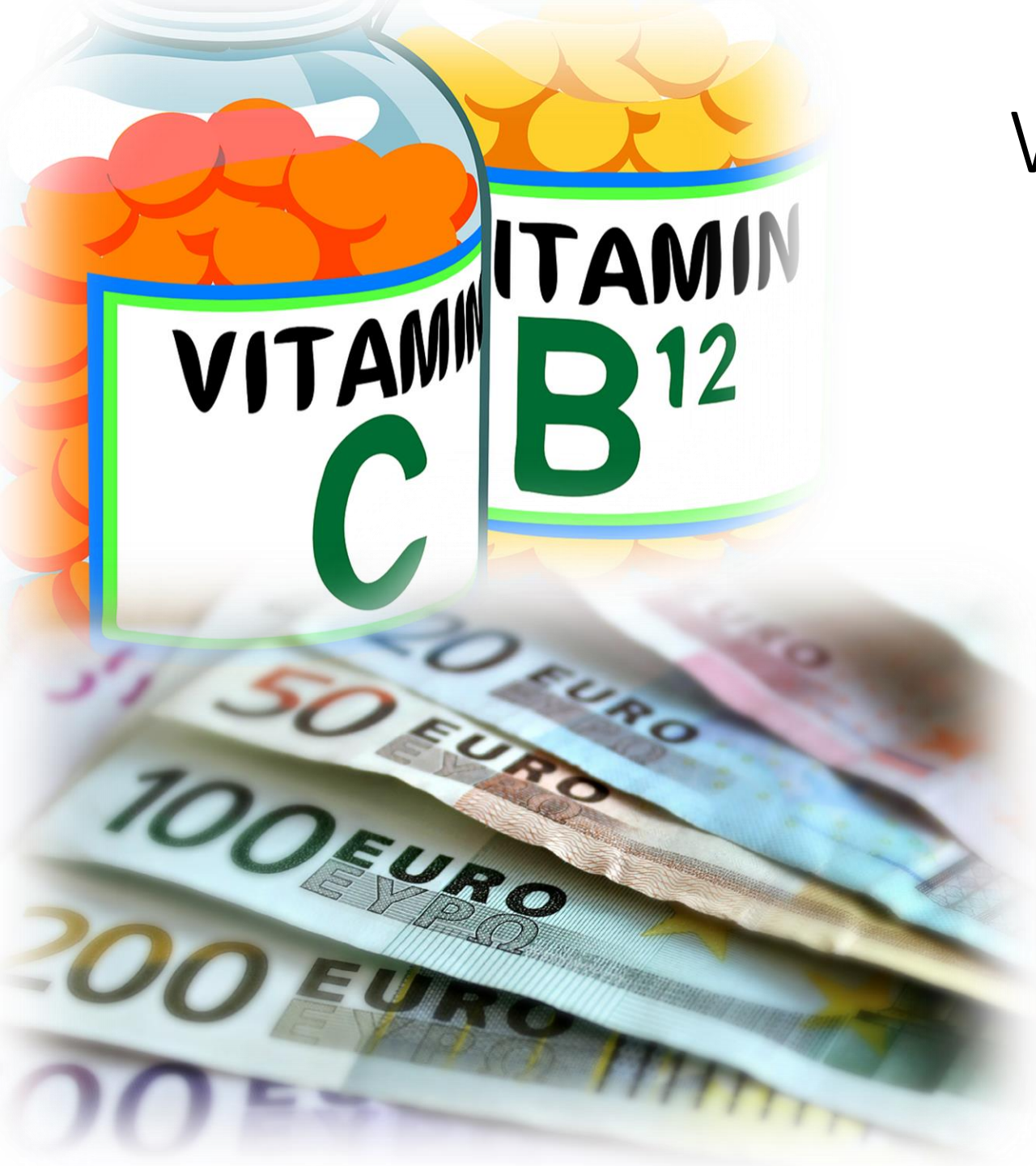
- Teambelang gaat boven het individueel belang
- Hoe praten we over agressie?
- Patiënt is niet de vijand





Voorkomen is
beter dan
genezen





Wat verwacht de patiënt van de zorg?

- Toegankelijkheid
- Meedenken
- Perspectief



Hoe kun je dat doen?

Kennis en vaardigheden in het hele team vergroten.

De-escalerend communiceren

Het gaat niet om jou persoonlijk

Communiqueer eenduidig richting de patiënten

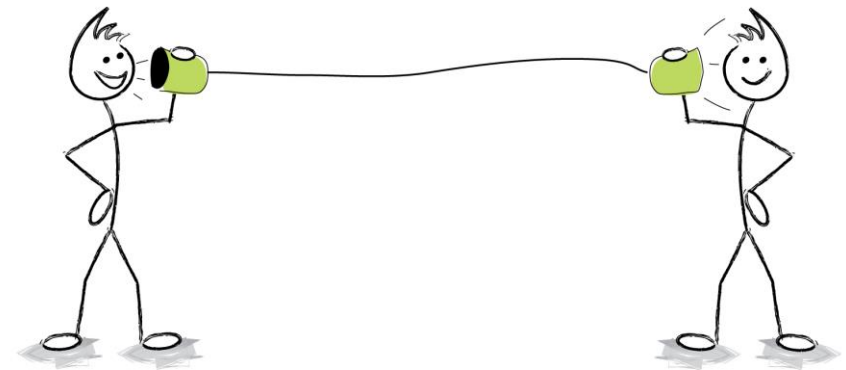


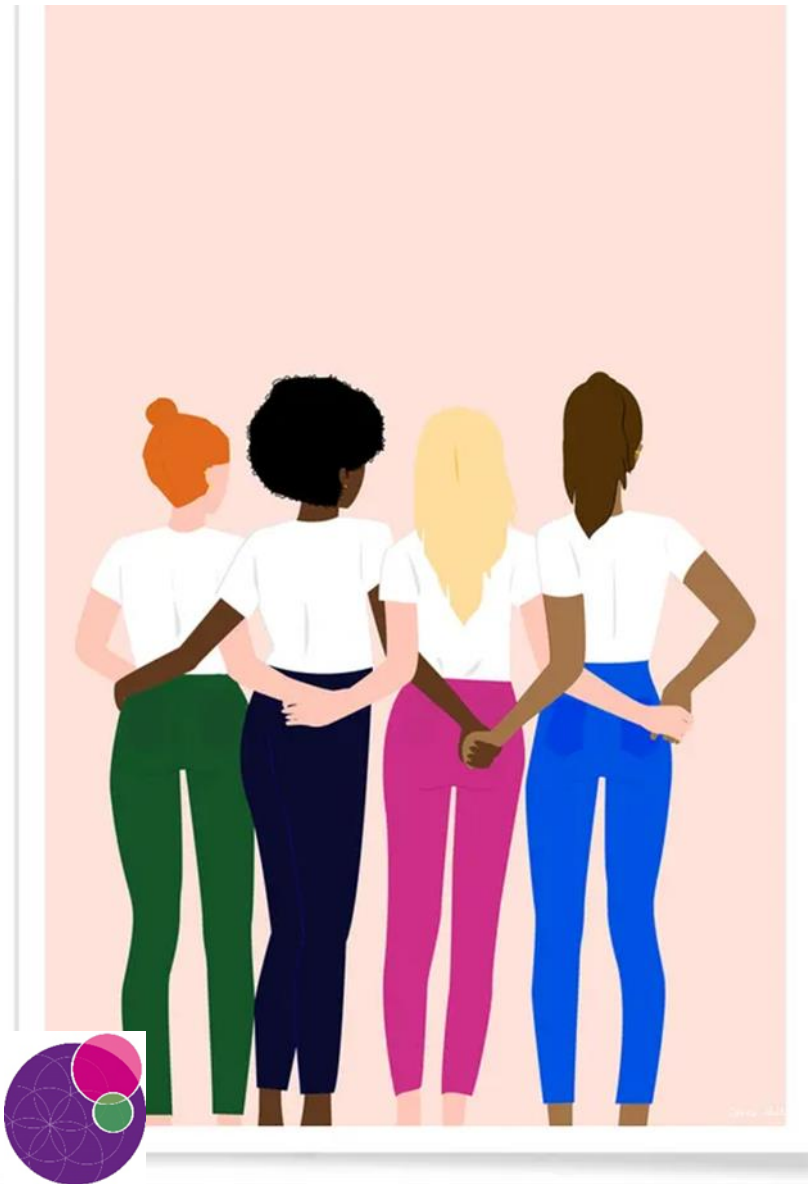
Voorkomen is beter dan genezen

Communiqueer in het belang van de patiënt:

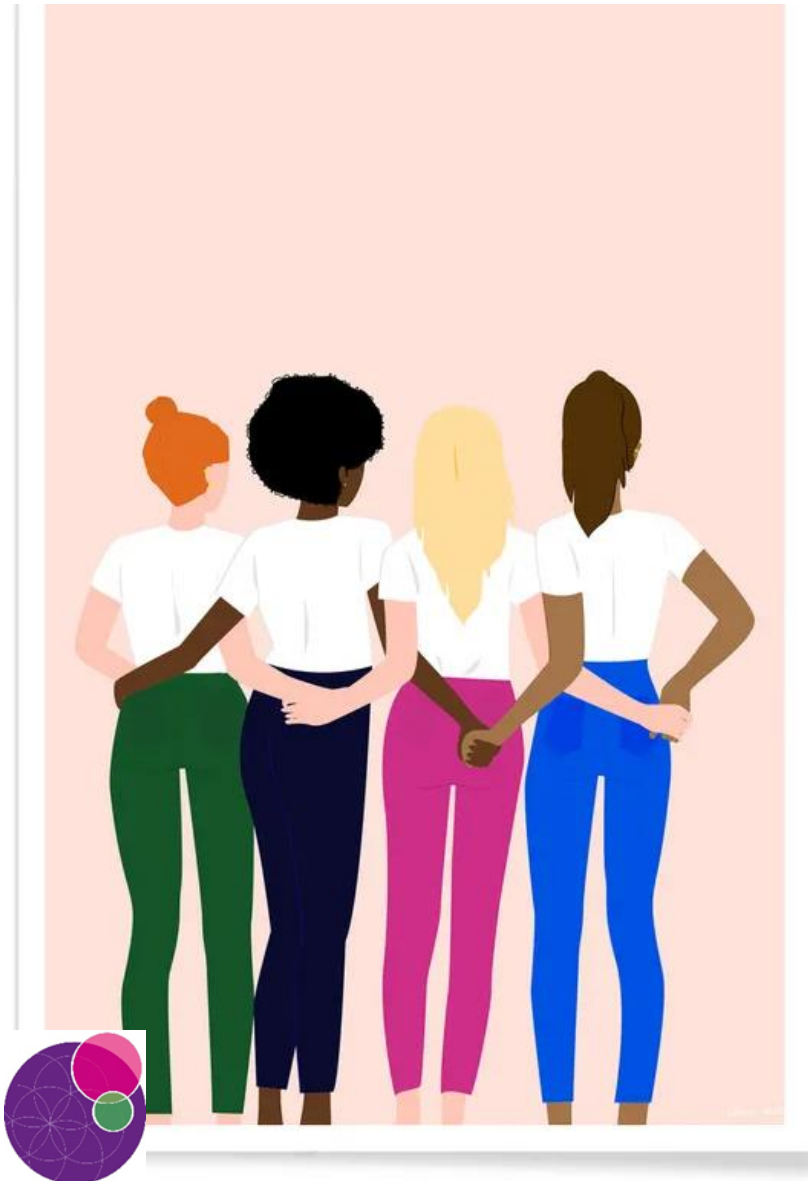
NIET! De patiënt alles geven wat 'ie wil

WEL! In contact met de patiënt komen tot een oplossing die past bij wat er nodig is.





Samen sta je
sterk



Wat hebben wij als team te doen?

Leg het onderwerp regelmatig op tafel

Leer jezelf en de collega's kennen. Hoe reageert iemand op agressie/stress?

Wat zijn de triggers?

Houd elkaar scherp

Neem een gezamenlijk standpunt in over agressie

Als het gebeurt: sta achter je collega!





vragen?