## 5.4.3 Omgaan met agressie bij bewoners en familieleden

### DOELSTELLING

Werknemers ervaren in toenemende mate situaties van agressie op de werkvloer, wat helaas steeds vaker leidt tot een verhoogd ziekteverzuim in de zorgsector. Het juist omgaan met agressie vereist een duidelijk begrip van deze complexe kwestie.

- Bewustwording creëren: Deelnemers begrijpen de verschillende vormen van agressie die kunnen voorkomen in de ouderenzorgomgeving en herkennen de signalen ervan.
- Communicatievaardigheden verbeteren: Deelnemers leren effectieve communicatietechnieken om spanningen te verminderen en escalatie te voorkomen bij interacties met agressieve bewoners en familieleden.
- Zelfzorg bevorderen: Deelnemers krijgen inzicht in het belang van zelfzorg en stressmanagementtechnieken om emotionele belasting te verminderen bij het omgaan met agressievolle situaties.
- Empathie ontwikkelen: Deelnemers leren empathisch te reageren op de behoeften en emoties van bewoners en familieleden, met als doel het opbouwen van vertrouwen en het verminderen.
- Agressie bij bewoners en familieleden herkennen en effectief communiceren om escalatie te voorkomen.

### DOELGROEP

De doelgroep voor deze vorming zijn de ondersteunde diensten zoals: onderhoudsmedewerker, keukenmedewerker, logistieke medewerkers, administratief medewerkers.

### PROGRAMMA

Deze opleiding richt zich op de fundamentele principes van hoe we een potentieel escalerende situatie kunnen voorkomen en omkeren naar een beheersbaar conflict waar we mee kunnen werken. Deze opleiding biedt praktische richtlijnen om agressie te voorkomen en benadrukt het belang van de-escalerend handelen.

Tijdens deze opleiding staan we stil bij:

- Vormen van agressie
- Oorzaken van agressie – Uitlokkende factoren
- Hulpmiddelen om agressief gedrag te voorkomen
- Tips en tricks in omgaan met agressie
- De Impact van agressief gedrag op jezelf en hoe ga je er het beste mee om

### PRAKTISCH

**Waar?** In het woonzorgcentrum dat de aanvraag doet.
**Regio?** Vlaanderen (niet in de provincie Limburg) en Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
**Duur?** 0,5 dag - Deze opleiding neemt maximum 4 uur in beslag, de exacte timing dient de instelling af te spreken met de opleidingsverstrekker.
**Wanneer?** Datum af te spreken met de opleidingsverstrekker
**Hoe inschrijven?** Via het inschrijvingsformulier op www.fe-bi.org > ouderenzorg > vorming > vormingsaanbod ouderenzorg

### OPLEIDINGSVERSTREKKER

- Anker vzw - vormingen@anker-vzw.be - 0471 72 50 12

Voor inhoudelijke vragen kunt u bij deze opleidingsverstrekker terecht.