

## Scholing: Zeg NEE tegen agressie voor doktersassistenten



**Doelgroep:** Doktersassistenten

**Deze scholing wordt aangeboden aan geïnteresseerde huisartsenorganisaties.** Zij kunnen ervoor kiezen om de scholing als open inschrijving te organiseren. Academy INC verzorgt de uitvoering van deze scholing.

**Accreditatie:**

Deze scholing is geaccrediteerd door Kabiz en levert 3,5 PE-punten op.

**Omschrijving**

Als doktersassistent(e) ben je de poortwachter van de spreekkamer en het eerste aanspreekpunt voor patiënten. Helaas komt agressie steeds vaker voor in de vorm van opgelopen emoties, schelden, bedreigingen en andere ongewenste gedragingen.

Deze scholing biedt praktische handvatten om effectief met agressie om te gaan en je werkplezier te behouden. Ook telefonische agressie komt aan bod.

**Programma**

- 1. Herkennen van gedrag:**  
Het herkennen van verschillende vormen van agressie en het bijbehorende gedrag.
- 2. Zelfzorg en zelfmanagement:**  
Ontvang tools om je mentale weerbaarheid te vergroten en beter met stressvolle situaties om te gaan.
- 3. Praktische interventies:**  
Oefen bewezen methoden en technieken om agressief gedrag in positieve banen te leiden en situaties te de-escaleren.

## **Resultaat**

Na deze training kun je:

- Zelfverzekerd omgaan met agressie.
- Verschillende vormen van agressie herkennen en effectief aanpakken.
- Vroegtijdig signalen van oplopende spanning herkennen.
- De emoties van patiënten reguleren.
- Je eigen rust bewaren, zelfs in uitdagende situaties.
- Concrete interventies toepassen om situaties te de-escaleren.
- Grensoverschrijdend gedrag tijdig signaleren en overtuigend grenzen aangeven.