De-escalatie in de zorg

Wat doe je als je geconfronteerd wordt met agressief of ongewenst gedrag van een patiënt of naaste? Zulke situaties overvallen zorgverleners vaak en laten hun sporen na. Omgaan met emotionele en instrumentele agressie is daarom een vaardigheid die je moet oefenen. Wie agressief gedrag herkent en er juist op reageert, kan een situatie de-escaleren voordat die uit de hand loopt. In deze VR-training oefen je dat in realistische scenario's.

Door te herhalen leer je niet alleen wát je moet doen, maar kun je het in de praktijk ook daadwerkelijk toepassen.

- ✓ **Herken de verschillen tussen emotionele en instrumentele agressie**
- ✓ **De-escaleer met wat je zegt én hoe je het zegt**
- ✓ **Stel grenzen als agressie als drukmiddel wordt ingezet**

> **De interactie is goed, levensecht. Door de directe interactie vergeet je dat je in een virtuele context zit.**
> — Zorgprofessional, deelnemer onderzoek Thomas More

Doelgroep

Deze training is geschikt voor alle zorgprofessionals die te maken krijgen met agressie van patiënten of hun naasten: van verpleegkundige tot arts en van baliemedewerker tot ondersteunend personeel. Ook geschikt voor studenten in de opleidingen Zorg en Welzijn, van mbo tot hbo. Medische voorkennis is niet nodig: het gaat om de communicatie.

Inhoud

De training bestaat uit drie scenario's, met steeds een ander verloop. Je krijgt te maken met frustratie die zich opbouwt, woede die al is losgebarsten en agressie die als drukmiddel wordt ingezet. Na elk scenario krijg je persoonlijke feedback en kun je opnieuw oefenen om jezelf te verbeteren.

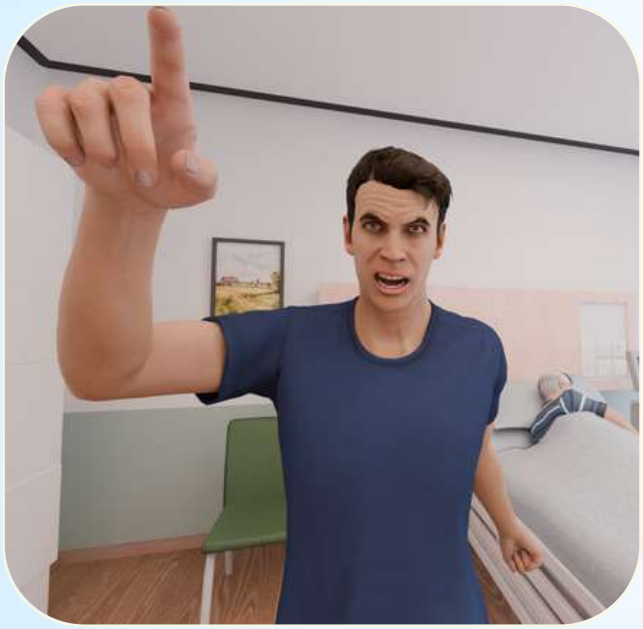
Leerdoelen

In deze training oefen je met:

- Herkennen of je te maken hebt met emotionele agressie (geboren uit frustratie), of instrumentele agressie als (drukmiddel).
- De fase van agressie herkennen en je gedrag daarop aanpassen.
- Een aanpak kiezen die de situatie kalmeert in plaats van escaleert.
- Je stem en houding inzetten grenzen te stellen en de regie terug te pakken.

De situatie

Zet de VR-bril op en stap de patiëntkamer binnen. Mevrouw De Vries is met spoed opgenomen, ademt zwaar en kreunt zachtjes. Zodra haar zoon Lucius je ziet, veert hij op uit zijn stoel. Hij zit al drie kwartier naast het bed van zijn moeder, er is nog geen verpleegkundige langs geweest en voor hem is het overduidelijk dat ze medicatie nodig heeft. Die kan volgens hem geen minuut langer wachten, en jij bent degene die dat nu moet regelen.



Het karakter

De training bestaat uit drie scenario's met dezelfde gesprekspartner. Dit is het karakter waarmee je in gesprek gaat.

Dhr. de Vries

Lucius voelt zich machteloos aan het bed van zijn zieke moeder. Zorgen en ongeduld maken hem steeds gefrustreerder. Het is aan jou om de situatie te de-escaleren.

Leren door te ervaren en herhalen

Het aanleren van gespreksvaardigheden en soft skills vraagt oefening.
Via realistische rollenspellen in VR maken wij deze oefening mogelijk, ondersteund door persoonlijke feedback om vaardigheden effectief te ontwikkelen.

De gesprekspartner

Natuurlijk gesprek

Praat vrijuit en ervaar een realistisch rollenspel. Dankzij een slimme combinatie van AI en scenariosturing reageert de virtuele gesprekspartner natuurlijk, met realistische spraak, zichtbare expressie en een gespreksverloop dat zich aanpast aan verbaal én non-verbaal gedrag. Zo biedt het een levensechte oefening die direct toepasbaar is in de praktijk.

De coach

Persoonlijke feedback

De ingebouwde coach analyseert verbaal en non-verbaal gedrag tijdens het gesprek en geeft na elk rollenspel persoonlijke feedback.
Deze feedback helpt om het geleerde direct toe te passen in nieuwe gesprekken, waardoor communicatieve vaardigheden stap voor stap verbeteren en de oefening effectief aansluit bij de praktijk.

Ontwikkel je vaardigheden

**Tijdens de training analyseren we jouw verbale én non-verbale gedrag.
Krijg inzicht in hoe je het gesprek voert aan de hand van deze criteria.**

Vaardigheden

Actief luisteren
Je blijft in contact en laat merken dat je echt luistert.

Inhoudelijk reageren
Je stemt je reactie af op het type en de fase van agressie.

Empathie
Je erkent de emotie en toont begrip als de situatie het toelaat.

Stemgebruik
Je zet je stem passend in: kalmerend of juist begrenzend.

Communicatietraining met AI: efficiënt, effectief en toekomstbestendig

Hoger leerrendement

AI-gestuurde gesprekstrainingen brengen leren tot leven. Door de ervaring van een echt gesprek ontstaat natuurlijke reflectie, waardoor inzichten beter blijven hangen en direct bruikbaar zijn in de praktijk.

Slimmer omgaan met tijd

Onze gesprekstrainingen helpen organisaties het meeste uit hun tijd te halen. Gebruikers kunnen oefenen waar en wanneer het past, waardoor leren flexibel, efficiënt en beter haalbaar wordt binnen drukke roosters.

Flexibel en schaalbaar

Met onze AI-gesprekstrainingen kun je klein beginnen en makkelijk opschalen. Voeg eenvoudig gebruikers of thema's toe en gebruik de training op meerdere locaties en devices. Zo groeit de leeroplossing mee met jouw organisatie, zonder hoge kosten.

Inzicht in voortgang en resultaten

Via het Learning Analytics Dashboard heb je altijd inzicht in je voortgang en resultaten, ook buiten de VR-headset.

Zo krijg je inzicht in je ontwikkeling op leerdoelen en mogelijkheden om je vaardigheden te verbeteren. Ook is de koppeling met een eigen Learning Management Systeem mogelijk.

Achtergrond

De training is ontwikkeld in samenwerking met Thomas More Hogeschool en gebaseerd op het crisisontwikkelingsmodel: het onderscheid tussen emotionele en instrumentele agressie en de fasen waarin agressie zich opbouwt. Ervaren agressietrainers werkten de scenario's uit, zodat het gedrag van de gesprekspartner klopt met wat zorgmedewerkers dagelijks tegenkomen.

In onderzoek van Thomas More bij 131 zorgprofessionals uit negen zorginstellingen steeg het zelfvertrouwen in de omgang met agressieve patiënten significant, ook drie maanden na de training. Op basis van dit onderzoek en de ervaringen van zorgprofessionals en studenten is de training verder doorontwikkeld.

Gemaakt in samenwerking met

THOMAS MORE

Heb je nog vragen, of wil je zelf de training ervaren? Neem dan contact op en ontdek de mogelijkheden.

the simulation crew

Toernooiveld 300, Nijmegen

+31 (0)24 20 22 276

info@simulationcrew.com

Edward Bosma
CEO