**Training ‘Grenzen stellen en bruggen bouwen: Omgaan met weerstand en agressie’ voor Maxima Medisch Centrum (MMC)**

Het MMC wil haar medewerkers meer bekwamen in het omgaan met weerstand en agressie zowel richting patiënten en hun naasten als collega’s onderling.

Schouten en Nelissen biedt de medewerkers van MMC hiertoe een training van 4 uur in groepen van maximaal 15 deelnemers van verschillende afdelingen.

**Kennis voorafgaand aan de training (circa 2 uur)**

De deelnemers bekijken voorafgaand aan de training een E-learning met de theorie in het omgaan met emotioneel en agressief gedrag in ziekenhuizen. De e-learning bevat filmpjes, audio, animatie, oefeningen en testvragen. Na het bestuderen van de e-learning *kennen* de deelnemers de verschillende soorten emotioneel en agressief gedrag en *weten* zij hoe zij hier mee om kunnen gaan.

**De training zelf: oefenen in praktijksituaties (4 uur)**

Aanpak

Doordat de deelnemers de theorie al kennen, focust de training zich op het *kunnen:* het oefenen.

Ze oefenen in twee stappen:

1. Reageren op videofragmenten met de **Video Respons Trainer** (VRT).

De deelnemers oefenen in kleine groepjes met een laptop met unieke software.

Ze oefenen hiermee de cruciale gesprekstechnieken die belangrijk zijn voor het bereiken van het doel van de training. In deze training oefenen de deelnemers met ‘Meeveren’: de belangrijke eerste stap in het ombuigen van A- en B-gedrag (‘ik’-gedrag en kritiek’). De deelnemers zien filmpjes met situaties die een beroep doen op die gesprekstechniek. Ze zien een persoon die tegen hem spreekt en ze reageren door hun reactie in te spreken: ze passen de gesprekstechniek toe. Hun reactie wordt opgenomen via een webcam. Ze kijken de reactie meteen terug. Ze zien zelf hoe ze het gedaan hebben en krijgen feedback van hun groepsgenoten en de rondlopende trainer. Ze oefenen net zo vaak tot ze de gesprekstechniek feilloos kunnen toepassen. Door deze werkvorm automatiseren de deelnemers de gesprekstechniek. d

1. **Oefengesprek met een acteur.**

Elke deelnemer oefent een situatie rechtstreeks uit zijn eigen werkpraktijk. Door het oefenen met de VRT heeft de deelnemer zelfvertrouwen opgebouwd in de beheersing van de gesprekstechniek. Naar onze ervaring is het oefenen met de acteur hierdoor veel fijner en effectiever. We zorgen voor een succeservaring bij de deelnemer, die zijn ervaring en zelfvertrouwen meteen kan toepassen in de praktijk.

Programma

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Onderwerp | Doelen en toelichting | Werkvormen |
| Introductie en  kennismaking  (20 minuten) | Kennismaking, definitieve afstemming van het programma op de wensen van de groep en afspraken over veiligheid,  vertrouwelijkheid en de voorwaarden om vrij te oefenen. | Plenair |
| Praktijksituaties verzamelen  (10 minuten) | De deelnemers delen situaties uit hun werk waarin hun gesprekspartner (patiënt, bezoeker, collega) emotioneel of agressief gedrag vertoont.  De focus ligt op de directe aanleiding voor het gedrag  Resultaat is een lijst met herkenbare praktijksituatie waar de rest van de training mee wordt geoefend. | Plenaire inventarisatie situaties op flipover.  Trainer vraagt door naar de directe aanleiding |
| Demonstratie verschijningsvormen weerstand en agressie  (10 minuten) | De deelnemers weten hoe de verschillende soorten emotioneel – en agressief gedrag er in hun werkpraktijk uit zien (zie bijlage: ABCD-gedrag) | Demonstratie A,B,C- en D-gedrag door acteur aan de hand van praktijksituaties.  Herhaling uitleg van deze verschijningsvormen door trainer |
| Quiz verschijningsvormen herkennen (15 minuten) | De deelnemers kunnen A,B,C en D-gedrag herkennen.  De deelnemers kunnen deze vormen van gedrag van elkaar onderscheiden.  De deelnemers weten dat het soort gedrag wordt bepaald door de gebruikte woorden en niet door stemgebruik en non-verbale communicatie | Quiz: herkennen van soorten gedrag  Acteur demonstreert door elkaar voorbeelden van A, B, C en D-gedrag met verschillende intensiteit (stemgebruik, non-verbale communicatie). De deelnemers geven bij elk voorbeeld met A,B,C,D-bordjes aan welk soort gedrag ze herkennen en waarom.  De trainer bespreekt na: welk zag men en waarom. |
| Op één lijn ? De organisatienorm  (15 minuten) | De deelnemers kennen de norm van MMC: welke vormen van emotioneel/agressief gedrag worden geaccepteerd en welke niet.  De deelnemers kennen de voordelen van het hanteren van één gemeenschappelijke norm in het ziekenhuis. Ze kennen de nadelen van het hanteren van verschillende normen | Plenaire discussie aan de hand van een stelling.  De trainer vraagt door, vat samen, trekt conclusies en legt de norm van MMC uit. |
| Pauze  (15 minuten) |  |  |
| Oefenen in het ombuigen van A- en B-gedrag met de Video Respons Trainer  (30 minuten) | De deelnemers kunnen meeveren met A- en B-gedrag en kunnen zo de emotie van hun gesprekspartner laten dalen.    In korte tijd kunnen de-escaleren en klantvriendelijk kunnen overgaan naar een inhoudelijk gesprek met de klant. | Korte herhaling van de uitleg in het ombuigen van A- en B-gedrag: de stappen Meeveren-toelichten-afronden en de techniek van het meeveren.  Oefenen van ‘meeveren’ met de Video Respons Trainer (zie uitleg bij ‘Aanpak’) |
| Oefenen in effectief omgaan met ABCD-gedrag: oefenen praktijksituaties met acteur  (115 minuten, inclusief pauze) | De deelnemer kan effectief in een praktijksituatie omgaan met het emotionele/agressieve gedrag dat lastig voor hem/haar is cq een uitdaging vormt.  De deelnemer kan in deze situatie de gesprekstechniek die gepast is bij het ‘uitdagende’ gedrag, in de oefening effectief toepassen. | Elke deelnemer oefent ten minste één praktijksituatie met een professioneel trainingsacteur.  De trainer inventariseert hiertoe eerst per deelnemer het voor hem/haar uitdagende gedrag.  Daarna begint het oefenen. Na elkaar komen achtereenvolgens oefensituaties met A-, B-, C- en D-gedrag aan bod.  De deelnemers oefenen hun situatie net zo lang tot zij en succeservaring hebben bereikt in het effectief omgaan met het betreffende gedrag. |
| Afsluiting (10 minuten) | De deelnemer kan de vertaling maken vanuit het geleerde in de training naar het omgaan met emotioneel en agressief gedrag in de praktijk. | Plenaire bespreking: de trainer vraagt elke deelnemer wat zij/hij uit de training gaat toepassen in de praktijk en hoe. |

**Bijlage: verschijningsvormen van emotioneel en agressief gedrag: het ABCD-model**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| EMOTIE OF AGRESSIE | A GEDRAG | B GEDRAG | C GEDRAG | D GEDRAG |
| Beschrijving gedrag | IK | JULLIE | JIJ | AGRESSIE |
|  |  |  |  |
| Zeuren | Kritiek op de regels | Treiteren | (Non)verbaal dreigen |
| Begrip vragen | Kritiek op de | Uitlokken | Dreigen met geweld |
|  | Om een uitzondering | organisatie | Schelden | Fysiek geweld/gijzeling |
|  | Vragen | Kritiek op het beleid | Beledigen | Aanhoudend AB en C |
|  | Kunt u echt geen uitzondering maken? | Wat een rot organisatie | Je lijkt wel niet goed bij je hoofd! | Zal ik je eens over de tafel trekken? |
|  |  |  |  |  |
| Voorbeelden | Ik kan er toch niks aan doen? | Ik kan niet geloven dat er zulke regels bestaan | Je voelt je heel wat zeker? | Ik wacht je buiten wel op… |
| U kunt toch wel een beetje rekening houden met mij? | Wat een bureaucratie! | Jij enorme zakkenwasser!! | Ik weet waar je kinderen op school zitten |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |