**Inleiding**

De training is speciaal ontwikkeld voor medewerkers in de zorgsector die in aanraking kunnen komen met emotioneel, grensoverschrijdend, agressief en gewelddadig gedrag van cliënten en hun familieleden. De maximale groepsgrootte voor deze training is 10 tot 12 personen. De minimale groepsgrootte is 6 personen.

**Trainer en trainingsacteurs**

Tijdens de gehele trainingsdag is er een gespecialiseerd trainer en trainingsacteur aanwezig. Zowel de trainers als de trainingsacteurs die worden ingezet beschikken over meer dan 12 jaar ervaring binnen de zorgsector. De trainers hebben een opleiding gedragswetenschappen en/of opleidingskunde afgerond. De trainingsacteurs hebben een opleiding dramadocent afgerond.

**NIVTTA Kwaliteitscertificaat**

De trainers en de trainingsacteurs beschikken over een kwaliteitscertificaat van het NIVTTA.  Dit betekent dat zij voldoen aan de kwaliteitscriteria die het NIVTTA stelt, zich houden aan de beroepscode, beschikken over HBO of WO niveau en zich jaarlijks bijscholen. Sinds wij ons bij het NIVTTA hebben ingeschreven hebben meer dan 6.200 deelnemers aan onze trainingen de inhoud, de uitvoering en de deskundigheid van onze medewerkers beoordeeld met een gemiddelde eindbeoordeling van 8,7.

**Verhouding theorie en praktijk tijdens de training**

Mensen leren het meest door het ervaren en het oefenen in diverse situaties. Daarom zijn onze trainingen zo opgebouwd dat slechts een beperkt deel van de tijd wordt besteed aan de theoretische achtergronden van de materie (maximaal 20%). Een groot deel van de tijd (minimaal 80%) wordt besteed aan het oefenen in diverse praktijksimulaties en oefeningen met elkaar, de trainer of een trainingsacteur. Via oefeningen en simulaties ervaren uw medewerkers de theorie.

**Veiligheid in de training**

Veiligheid en vertrouwen staat in onze trainingen voorop. Door deze aandacht voor veiligheid maken wij het mogelijk dat er in deze training de noodzakelijke oefensituaties kunnen worden aangeboden. Soms heftig, indringend en persoonlijk maar altijd integer en met respect voor de individuele grenzen, normen en waarden. Veiligheid staat bij ons voorop. Een onveilige trainingssituatie zorgt wellicht voor veel spektakel en rumoer maar het leereffect is nihil. Ons streven is in een trainingssituatie een dusdanige impact te bewerkstelligen dat maanden en jaren na de training de deelnemers de effecten nog ervaren en de vaardigheden toepassen.

Omdat elke medewerker zijn of haar persoonlijke levensgeschiedenis meebrengt naar de training besteden wij ook hier aandacht aan. Sommigen van hen hebben situaties meegemaakt die opgeroepen kunnen worden tijdens de training. In die gevallen kan de deelnemer deze vroegere situaties als het ware herbeleven tijdens de training en hier zo mee bezig zijn dat nauwelijks iets wordt geleerd. Door zorgvuldig en respectvol om te gaan met de persoonlijke geschiedenis van elke deelnemer creëren wij een leeromgeving die deelnemers als veilig en prettig ervaren. Voorafgaand aan de training wordt elke deelnemer actief gevraagd om dit – in voorkomende gevallen – kenbaar te maken aan de trainer. Doordat de trainer en de trainingsacteur op een gelijkwaardige manier contact maken met de deelnemers en zelf ook een open houding hebben, wordt het ontstaan van een veilige sfeer verder gestimuleerd.

**Persoonlijke intake en casuïstiek**

Voorafgaand aan en tijdens de training worden uw medewerkers eveneens actief uitgenodigd om eigen casuïstiek en/of leerwensen mee te nemen naar of in te brengen tijdens de training. Hiermee wordt bereikt dat er een nauwe aansluiting ontstaat met de feitelijke werksituatie en de werkbeleving van de deelnemer. Dit verhoogt het rendement van de training. Daartoe ontvangen de deelnemers voorafgaand aan elke training een intakeformulier met daarop enkele vragen. Deze inventarisatie heeft ook tot doel zowel de deelnemers als de trainer(s) voor te bereiden op de training.

**Feedback d.m.v. positieve communicatie**

Elke deelnemer krijgt bij elke oefening die hij of zij uitvoert persoonlijke feedback van de trainer, de acteur en de groepsgenoten. Bij het geven van feedback baseren wij ons op de principes van positieve communicatie. Dit betekent dat datgene wat mensen reeds goed en effectief doen, verder wordt versterkt.

Vervolgens worden  eventuele aandachtspunten stimulerend en respectvol besproken en er wordt de gelegenheid gegeven om deze al oefenend te verbeteren. Hierdoor ontstaat een optimale leerervaring en een leersituatie die ook na afloop van de training door de deelnemers kan worden voortgezet. Na afloop van de trainingsdag wordt aan de deelnemers gevraagd met welke elementen zij in de praktijk aan de slag gaan. Dit leggen zij, indien u dat wenst, ook schriftelijk vast zodat de leidinggevende hier naar kan vragen en hen daarop kan coachen.

**Doelstellingen van de basistraining ‘Omgaan met agressie en geweld’**

Na afloop van de basistraining heeft de deelnemer:

* inzicht en is zich bewust van het nut van registratie en het melden van agressie-incidenten;
* informatie gekregen over het agressieprotocol van uw organisatie;
* inzicht in de werking van het agressiemechanisme, wat zijn mogelijke oorzaken en welke soorten agressie kunnen worden onderscheiden;
* kennis, inzicht en ervaren wat de eigen primaire reactie is en de rol die primaire reacties spelen bij het escalatieproces;
* heeft de deelnemer de vaardigheden geoefend om de eigen emoties onder controle te houden en zich fysiek te beheersen bovendien zijn er handreikingen gegeven hoe de deelnemer dit verder kan oefenen in de dagelijkse praktijk;
* heeft deelnemer kennis van de theorie van slecht nieuws gesprekken en heeft deze kunnen oefenen;
* kan de deelnemer frustratieagressie herkennen en heeft de deelnemer geoefend met het adequaat de-escaleren van deze agressievorm;
* kan de deelnemer instrumentele agressie en grensoverschrijdend gedrag herkennen en heeft de deelnemer geoefend met het adequaat de-escaleren door middel van grenzen stellen;
* geoefend met het verlenen van collegiale ondersteuning zonder dat de collega ten overstaan van de agressor gezichtsverlies leidt;
* de mogelijkheden gekregen om het risico van een situatie en een omgeving in te schatten en overeenkomstig veiligheidsbevorderend te handelen;
* inzicht in de processen die een rol spelen bij de verwerking van een agressie-incident en heeft de deelnemer inzicht en kennis van de ondersteuning die hij/zij collega’s kan bieden bij de verwerking (optioneel);
* enkele succesvolle ervaringen tijdens de training beleefd in het de-escaleren van agressief gedrag en voelt de deelnemer zich zekerder in het optreden tijdens situaties met een agressief karakter.

**Programma van de basistraining**

*Dagdeel I – 9:00 – 12:30 uur*

Tijdens de start van het eerste dagdeel wordt er een dusdanige veilige sfeer gecreëerd dat er actief en open geoefend en gesproken kan worden. Er wordt gezamenlijk geïnventariseerd, gediscussieerd en geoefend. Tevens is er uitdrukkelijk aandacht voor het protocol van uw organisatie. Aan de hand van de oefeningen met de acteur worden de theoretische uitgangspunten zichtbaar gemaakt en behandeld. Het doel van dit dagdeel is dat de deelnemers inzicht krijgen in hun primaire reactie op agressie, hun non-verbale, relationele communicatie en hoe zij non-verbaal kunnen de-escaleren. Daarnaast wordt uitgebreid aandacht besteed aan het zichzelf en de ander onder controle houden in een spanningsvolle situatie.

**Onderwerp**

* Welkom, inleiding en leerwensen (intakeformulier).
* Veiligheid in de training en feedbackafspraken.
* Het protocol, meldingsprocedure, gedragsregels, rollen en verantwoordelijkheden.
* Bronnen van ongewenst gedrag (oefening).
* De onveiligheidsladder.
  + Herkennen en inschatten van onveilige situaties.
  + Algemene tips en suggesties die de veiligheid bevorderen.
* Spanningscontrole 1 (oefening met de acteur).
  + Lichamelijke spanningssignalen herkennen bij uzelf en bij anderen.
  + Hoe kunt u deze signalen preventief gebruiken bij de cliënten?
  + Wat zijn de gevolgen als deze signalen in uw gedrag zichtbaar worden?
* Vaardigheden die de zelfcontrole bevorderen en uw spanning doen verminderen (oefening met de acteur).
  + Zodat de deelnemers minder spanningssignalen 'uitzenden',
  + Zodat zij professioneel kunnen blijven handelen gericht op veiligheid en de-escalatie.
* Spanningscontrole 3,5 (oefening met de acteur)
  + Uw ontspanning en op indirecte wijze de regie behouden in een situatie met een hoog spanningsniveau (D-gedrag).
  + Spanning en primaire reacties.
  + Zijn cliënten in te delen in primaire reacties en wat betekent dit voor de zorg?
  + Non-verbaal de-escaleren bij een directe fysieke dreiging, ongelijkwaardigheid of in situaties dat communicatie (tijdelijk) niet meer werkt of niet zinvol is.

*Dagdeel II – 13:15 – 16:30 uur*

In dit dagdeel wordt er geoefend met casuïstiek uit de praktijk en verschillende veelvoorkomende vormen van agressie. Hierbij is het de taak van de deelnemer om de situatie te de-escaleren in simulaties met de acteur.

**Onderwerp**

* De verschillende soorten agressie (simulaties met de acteur).    
  + Het herkennen van de soorten ongewenst gedrag.
  + Acht gedragscriteria waarop u moet of kunt letten.
  + Relatie met de werksituatie en de leerwensen van de deelnemers.
* Het de-escaleren van de verschillende vormen van ongepast en agressief gedrag (ABC). Diverse simulaties met de casuistiek van de deelnemers in diverse werkvormen.
  + 1 op 1 simulaties.
  + Aftiksimulaties.
  + Carrousel en hoefijzeroefening.
  + Benaderingsoefeningen.
* Wat neem je mee naar de dagelijkse praktijk: plan de campagne voor de dag van morgen.
* Afsluiting en evaluatie

**Terugkoppeling en evaluatieverslag**

Na afloop van de training is er telefonisch of persoonlijk contact zodat de opdrachtgever een mondelinge terugkoppeling krijgt over de ervaringen uit de training. Na afloop ontvangt de opdrachtgever een geanonimiseerd evaluatieverslag. Dit verslag is gebaseerd op de opmerkingen en scores die de deelnemers op de individuele evaluatieformulieren hebben ingevuld.