

'Omgaan met emotioneel en agressief gedrag' – 1 dagdeel

Inleiding

Deze training heeft als doel om in korte tijd de doelgroep veel te laten oefenen met de aanpak van agressie. Onze norm: *Emotie mag, agressie niet*.

De doelgroep wordt in de praktijk regelmatig geconfronteerd met agressie van de cliënt (patiënt, familieleden of bezoekers). Dit betekent dat van hen wordt gevraagd om deze personen de ruimte te geven om te reageren op vervelende situaties (A-gedrag en B-gedrag). Wanneer deze hierin te ver gaat (C-gedrag en D-gedrag) is het de bedoeling om de eigen veiligheid te bewaken en grenzen te stellen.

In de workshop staan daarom de volgende vaardigheden centraal:

- omgaan met emoties (A-gedrag, B-gedrag: meeveren, toelichten, afronden)
- Bewust zijn van eigen spanning en eigen impuls als reactie op emotie
- Grenzen stellen (C-gedrag, D-gedrag: grens stellen, voor de keuze stellen, gesprek beëindigen, afstand vergroten)

Door veel te oefenen krijgen de deelnemers de kans om succeservaringen op te doen met de verschillende vaardigheden. Dit vergroot het zelfvertrouwen. En dit vergroot de kans dat zij de aanpak in de praktijk ook daadwerkelijk zullen toepassen. Tijdens de training wordt ook een koppeling gemaakt naar de spreekkamer en telefonisch contact.

Om een en ander goed te laten verlopen is timing nodig. Houd je daarom als trainer aan de richttijden van de verschillende oefeningen en zorg ervoor om nabesprekingen kort te houden en praktisch gericht. Voel je vrij om deelnemers voorbeelden van zinnen te geven. Daar kunnen zij dan mee experimenteren en een succeservaring kunnen opdoen.

Programma

08.30 Voorbereiding (30 min)

09.00 Start, ABCD-gedrag, Omgaan met emoties (40 min)

09.40 Omgaan met emoties - De prikker (10 min)

09.50 Oefenen A- en B- gedrag (25 min) Oefenen met meeveren, begrip tonen en samenvatten bij emotioneel gedrag.

10.15 Nabespreken, theorie agressie (10 min)

10.25 Benaderingsoefening (30 min)

10.55 Pauze (15 min)

11.10 Theorie van emotie naar agressie (10 min)

11.20 Oefenen met C-gedrag (30 min) oefenen met begrenzen van verbale agressie en voor de keuze stellen.

15.50 Oefenen met D-gedrag (20 min) Hoe ga je om met bedreiging. Gesprek beëindigen.

12.10 Afhandeling van incidenten (10 min) Belang van melden en reageren op lastig gedrag naar de dader./ agressor

12.20 Vooruitblik

12.30 Einde

Aandachtspunten trainer

- Houd een voorbespreking met acteurs over de puntjes op de i. Stem altijd af welke acteur welk gedrag speelt in de voorbeeldsituaties.
- Bewaak de eenduidigheid van het werken in de subgroepen, houd tussentijds overleg.
- De trainer vraagt deelnemers als ze terugkomen van de subgroep sessie om als subgroep bij elkaar te blijven staan. Vragen:
 - Wat heb je geleerd?
 - Welke thema's kwamen in jullie subgroep naar boven?
 - Welke vragen hebben jullie?

Op die manier krijg je meer zicht op de beleving van deelnemers per subgroep en wordt de toegevoegde waarde als trainer vergroot. Zorg dat je de acteurs vooraf vertelt dat je dit gaat doen. Handig is dat acteurs in de subgroep aan hun deelnemers vertellen dat hiernaar gevraagd wordt in de plenaire sessies.

- Telefoongesprekken worden **WEL** geoefend, indien dat de dagelijkse praktijk is van de deelnemer. De acteur en deelnemer kunnen dan met de ruggen naar elkaar toe gaan zitten.
- Inhoudelijke borging ABCD en theorie over ombuigen en de-escalatie van agressie.
- Weerstand, dilemma's, verstoringen.
- Relaties leggen tussen de onderdelen, praktijk, subgroepen, enz.
- Tempo, vlotheid, kort en bondigheid, voortgang, inspreken en aanspreken acteurs.
- Fysiek geweld wordt nooit geoefend. Ingrijpen tussen ruziënde partijen alleen als zij regelmatig met deze situatie te maken hebben. We oefenen met wat zij regelmatig tegenkomen.
- Deelnemers worden tijdens de training niet aangeraakt, ook niet tijdens het oefenen van telefoongesprekken.

Aandachtspunten acteur

- Volg de richtlijnen en instructies van het draaiboek.
- Maak afspraken met de trainer en je collega's over wie welk gedrag speelt in de voorbeeldsituaties.
- Maak je eigen flappen in de subgroepruimte.
- Houd de tijd in de gaten!
- Zorg voor korte nabesprekingen, laat ze vooral oefenen.
- Geen uitvoerige analyses of verdieping in nabesprekingen, verwijs naar de plenaire uitwisseling.
- Let in de subgroepen op weerstanden / bijzonderheden. Als die er zijn koppel terug naar de trainer.
- Telefoongesprekken worden **WEL** geoefend, indien dat de dagelijkse praktijk is van de deelnemer. De acteur en deelnemer kunnen dan met de ruggen naar elkaar toe gaan zitten. Raak deelnemers ook hierbij niet aan.
- Meld je na elke subgroepronde om terug te koppelen hoeveel er geoefend is en welke aandachtspunten voor de plenaire sessie van belang zijn.
- Let op dat je meehelpt om je subgroepleden en collega's aan de tijden te houden in de plenaire gedeelten.

Vorbereiding

30 min

Vorbereiden ruimtes:

- Grote zaal is plenaire ruimte
- Geen tafels
- Flipoverstandaard en stiften in alle ruimtes

Laatste voorbereidende afspraken.

Trainer bespreekt de intakegegevens met de acteurs en de aandachtspunten voor het werken in de subgroepen.

Maak flappen in elke subruimte:

1. Inhoud en beleving, niveaus in communicatie - poppetjes
2. Aanpak A- & B-gedrag: meeveren, uitleggen, afronden
3. Aanpak C-gedrag: grens aangeven, voor de keuze stellen, gesprek beëindigen
4. Aanpak D-gedrag: grens aangeven, gesprek beëindigen, afstand vergroten
5. Grenzen stellen: gedrag benoemen en grens aangeven

Start - Plenaire zaal

Plenair, Trainer 35 min

Welkom

- Kort voorstellen trainer en acteurs
- Uitleg over het programma en opzet
- Plenair wordt uitleg gegeven, in de subgroepen wordt geoefend.
- Zaken m.b.t. beleid en aanpak worden genoteerd. Komen terug in de evaluatie.

Kennismaking:

- Trek een denkbeeldige lijn in de zaal
- Laat de groep in volgorde van leeftijd een plek innemen, niet praten, wel observeren. Vraag naar de leeftijden en laat mensen in de juiste volgorde staan
- Laat de groep in volgorde van jaren werkzaam bij de organisatie een plek innemen. Aan de nieuwere medewerkers vraag je wat hen opvalt bij de organisatie. Aan de oudere garde vraag je welke veranderingen ze zien aan het gedrag van cliënten (patiënten / familieleden / bezoekers) in de loop der jaren.
- Emotie mag, agressie niet. We moeten één grens trekken als het gaat om wat we wel en niet accepteren van cliënten (patiënten / familieleden / bezoekers)
(1= daar ben ik het niet mee eens, 10= mee eens).
Vraag deelnemers op de lijn naar hun overwegingen en hun leerpunten en verwijst naar de oefeningen die we gaan doen.

Het doel van de werkwijze is om elkaar op een losse en leuke manier te leren kennen en toch met het onderwerp agressie bezig te zijn.

Nabespreekpunten

- Verschil persoonlijke grens en professionele grens. Die zijn niet altijd hetzelfde. Persoonlijke grenzen verschillen bovendien per persoon, maar professionele grenzen liggen vast in het agressieprotocol. Er is een grijs gebied, daar moet je het met elkaar op kantoor over hebben.

Let op: niet uitweiden, puntig houden. De acteurs brengen het gedrag in beeld en laten dan zien wat wel werkt en wat niet.

Herkennen soorten emotie en agressie: ABCD-gedrag

- De deelnemers gaan in een halve cirkel staan.
- Om de beurt laat acteur ABC of D-gedrag zien aan de groep. In totaal 5 of 6 keer. Kriskras door elkaar, zodat er een verrassingselement in blijft zitten. Laat alle vormen zien, zodat men een voorproefje heeft van alle soorten gedrag.
- Groep zegt wat het voor gedrag is (ABCD).
- Vraag naar argumenten, bijv.: waarom is dit C en geen D?
- Laat als laatste voorbeeld A- of B-gedrag zien.
- Vraag de groep vervolgens naar de ombuigtechniek.
- Laat acteurs goede voorbeelden zien van meeveren, waarbij een van de acteurs een medewerker speelt en de andere acteur een cliënt (patiënt / familielid / bezoeker). Mensen leren van goede voorbeelden.
- Zorg dat er tempo in zit en ga er spelenderwijs mee om.

Acteurs:

- Stem van tevoren af wie welk gedrag doet.
- Speel naar de groep als geheel en richt C- of D-gedrag op een collega.
- Deelnemers hoeven niet te reageren, het mag wel, wees laagdrempelig. Het gaat om het herkennen van het gedrag. Het gaat om bewustwording.

A-gedrag: ik heb last van mijn rug, ik kan niet werken, ik ben alleenstaand ouder, hoe moet ik dat doen dan?

B-gedrag: jullie luisteren niet eens, het enige dat jullie doen is nummertjes afwerken.

C-gedrag: schelden, schreeuwen, Hoezo geen uitkering, en dat bepaal jij, klerelijker die je bent.

D-gedrag: rustige toon, bedreigen, ik zou maar doen wat ik wil, is beter voor je. Jij woont toch

Nabespreking op:

- Is dat emotie of agressie?
- Wat voor soort gedrag (ABCD)?
- Wat is de gewenste aanpak volgens het agressieprotocol?
- Benoem verschillende vormen van meeveren

ABCD-gedrag wordt in de rest van de training geoefend. Het is een korte training. Het meeste resultaat haal je met het oefenen in de praktijk met wat je hier leert.

Omgaan met emoties

Plenair, Trainer 5 min

Bespreek met groep:

- Wat gebeurt er als een cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) emotioneel is?
- Wat roept het bij jezelf op?
- Hoe ga je er mee om? Hoe kan je de emotie van de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) beïnvloeden?

Overstap naar de subgroepen. De trainer verdeelt de subgroepen. Zorg voor een heterogene samenstelling van de groep (diverse functies in 1 subgroep). Kondig aan dat we gaan oefenen met A en B en dat in de subgroep eerst nog een oefening gedaan wordt om op te warmen.

Groep komt weer bij elkaar.

Cocktailprikker*Sub, Acteur 10 min*

"We gaan zo dadelijk oefenen met A- en B-gedrag, maar eerst gaan we een andere oefening doen om op te warmen."

Ronde 1: Instructie aan de deelnemers

- Ga in 2-tallen tegenover elkaar staan, zoek iemand op die ongeveer even groot is.
- Gebruik per tweetal een cocktailprikker (met aan beide kanten puntjes).
- De prikker staat symbool voor jullie contact en moet tussen jullie wijsvingers blijven.
- De regel is dat je contact houdt met de ander tegenover je. De prikker mag dus niet op de grond vallen. Jullie doel is om de ander zoveel mogelijk naar "de andere kant van de ruimte" te krijgen (Wijs een concreet punt aan).
- Je mag niet praten. De communicatie verloopt via de prikker. Helder? Ga je gang.

Observeer, mensen gaan duwen en er ontstaat pijn. Laat het niet te lang duren. Let op dat men zich niet daadwerkelijk verwondt. *Zie uitgebreide beschrijving in bijlage voor tips en suggesties.*

Nabespreking:

- Wat merk je dat er gebeurt? Wat is daarvan het effect?
- Wat was je doel? Kom je dichterbij je doel? Zo ja, ten koste van wat?
- Wat is de relatie met wat hier gebeurt en een gesprek met een cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) die geïrriteerd is of waar je beiden een tegengesteld belang hebt?
- Wat gebeurt er in een gesprek als je gaat duwen? Hoe uit zich dat?
- Strijd/Weerstand roept strijd/weerstand op. Actie = reactie.

Ronde 2

- Benoem dat conflict en agressie altijd energie naar voren heeft. Het maakt niet uit of het nu vanuit emotie of doelgericht is, Agressie duwt per definitie. De neiging is vaak om gelijk tegengas te geven, met als resultaat pijn in het contact en dat er nog harder wordt geduwd. Hierin kun je ook een andere keuze maken.
- Wat gebeurt er als je met de ander meebeweegt, net als in een gesprek als iemand emotioneel is?
- Doe het zelf voor met iemand en laat zien hoe je iemand naar achteren krijgt. Door mee te bewegen naar achteren en ondertussen de route te bepalen naar waar jij de cursist wil hebben. Dit is in het belang van de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) ÉN van de medewerker.
- Laat de cursisten dit vervolgens zelf uitproberen. Of niet, als er geen tijd meer is.
- Het gaat om meeveren met de impuls van de ander (die ontstaat door de pijn die het slechte nieuws doet). Hierdoor gaat de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) duwen en dus is meeveren belangrijk.

Nabespreking:

- Wat heb je aan dit inzicht in gesprekken met cliënt (patiënt / familielid / bezoeker)?
- Geen strijd aan gaan.
- Eerst aandacht aan emotie door mee te veren en dan pas inhoud.
- Leiden door te volgen/ indirecte situatiecontrole.
- Je hoeft niet altijd reactief te zijn (impuls), maar je kan ook proactief kiezen (bewust).

Doel van de oefening:

Bewustzijn van hoe je kan omgaan met het contact met de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) geeft meer mogelijkheden om aan het te stuur zijn en de route bepalen.

In de rest van de training, naar aanleiding van oefeningen, kun je als acteur/trainer verwijzen aan dit inzicht: "Ben je nu aan het duwen of aan het meebewegen?"

Oefenen A- en B-gedrag

Sub, Acteur 25 min

- Het gaat om vaardigheid in gedrag en niet om simulaties.
- De acteur speelt korte scènes aan. Vraag eventueel deelnemers om een aanleiding te noemen (bijv. operatie / ingreep wordt uitgesteld)
- Leg time-out principe uit en maak er gebruik van
 - Stop als acteur de oefening als het beter kan, stop, kort feedback en opnieuw
 - Neem regie en hou het tempo erin

Het zijn korte oefeningen: Het is mogelijk dat alle deelnemers A- en B-gedrag oefenen

Nabespreking op:

- Meeveren en de verschillende soorten; begrip, inleven, je kunnen voorstellen,
- Als je geen begrip hebt, dan kun je nog wel herhalen en samenvatten,
- Benoemen wat je ziet, merkt, hoort, als belangrijke vaardigheid

Aandachtspunten

- Beleidszaken parkeren en noteren, doorgeven aan trainer voor plenaire deel
- Tijdbewaking
- Tempo – variatie en oefenen, geen uitvoerige nabesprekingen

Plenair, Trainer 10 min

Plenair nabespreken

Laat deelnemers als subgroep bij elkaar staan.

Omgaan met emoties van cliënt (patiënt / familielid / bezoeker)

- Lukt het om de emoties van de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) op te vangen en om te buigen?
- Wat heb je geleerd?
- Wat werkt? Welke vragen zijn er?

Overstap naar Omgaan met Agressie

- Goed omgaan met emotie voorkomt in veel gevallen agressie
- Voor goed omgaan met agressie is het belangrijk om met je eigen emoties om te gaan.
- Wat roept emotie van cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) en agressie bij je op?

Gevoel beïnvloedt gedrag

Bij agressie ontstaat bij iedereen een stressreactie

- Vechten, bevriezen of vluchten
- Dit zijn reflexen, impulsen, en is reactief.
- Gevoel wordt beïnvloed door wat je denkt en wat er in je lichaam gebeurt. Houding, spierspanning, ademhaling, hart, zuurstof, adrenaline enz. (kort en praktisch houden)
- Je kunt invloed uitoefenen op wat er met jezelf gebeurt.
- Dat begint met bewustwording

Jezelf onder controle houden, en je spanning beïnvloeden helpt om grenzen te stellen of gedrag te benoemen bij agressie. Is proactief, niet reactief.

Benaderingsoefening

Sub, Acteur 30 min

Informatie aan de deelnemers

- Agressie roept stressreacties op en impulsgedrag (vechten-vluchten-bevriezen). Die impuls maakt het moeilijk om *professioneel* bij agressie te handelen. Stap 1 is dus het bewust worden van je eigen spanning, zodat je deze kan beïnvloeden en bewust kunt handelen.
- Spanning is normaal en is ook functioneel bij agressie. Daar gaat deze oefening over. Voelen hoe je *lichaam* reageert, ook als je het emotioneel (nog) niet moeilijk hebt.
- **Doel is je vroegtijdig bewust worden van je eigen spanning zodat je beheerst kan optreden.**
- Deze oefening is geen nabootsing van de praktijk. Je kan het vergelijken met een rondje lopen om het veld bij een sporttraining, of aan fitness in de sportschool.
- Het gaat niet om de interactie tussen jou en de ander, dus je hoeft niet te praten
- Ik kom straks om de beurt langzaam op je af lopen. Zeg "nu" zodra je een verandering in je spanning merkt.
- Als je niet aan de beurt bent, kijk dan goed naar je collega. Waaraan zag jij spanning bij je collega? Zo help je elkaar bewust te worden van je uitstraling op lastige momenten.

Instructie acteur

- Deze oefening geeft de deelnemer de gelegenheid om te ervaren wat er in zijn lichaam gebeurt. De medewerker richt de aandacht op zijn/haar gevoel/lichf en niet op zijn/haar mening/hoofd.
- Het is een oefening, en geen praktijksimulatie.
- Houd jezelf en de deelnemers in het hier en nu. Je speelt geen agressieve cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) of een andere rol. De deelnemers hoeven zich ook geen praktijksituatie voor te stellen. Je komt als jezelf in deze ruimte op de deelnemer af, terwijl hun collega's toekijken.
- Je start (laat deelnemer **start** zeggen) vanaf 6 meter en loopt met 1 stap tegelijk op de deelnemer af. Met een *neutrale* houding, terwijl je het oogcontact met een onbewogen gezichtsuitdrukking vasthoudt. Dit roept in de regel genoeg spanning op.
- De deelnemer zegt "NU" op het moment dat hij/zij een verandering in spanning merkt.
- Vraag waaraan de deelnemer spanning merkt. Je kan vervolgens een stap naar voren zetten en ook naar achter zodat de deelnemer verschil kan voelen. Het is geen doel dat de deelnemer je zo dicht mogelijk laat benaderen.
- Geef de toeschouwers een observatieopdracht. Laat ze kijken naar hun collega en niet naar jou als acteur.
- Ook als acteur observeer je tijdens de oefening. Als je duidelijke spanningssignalen ziet, en de medewerker zet je niet stop, dan heb je verschillende mogelijkheden. Je kan stil staan en vragen wat de deelnemer merkt. Je kan ook doorgaan totdat de deelnemer je stopzet. Je kan vragen wat de collega's hebben gezien, of je eigen waarnemingen vertellen. Vervolgens vraag je of de deelnemer dat herkent. **Zie ook de uitgebreide beschrijving van deze oefening.**

Nabespreking

- Wat merkte je? Als de antwoorden heel erg vanuit het hoofd/denken zijn, vraag dan naar wat de cursist heeft gevoeld. Maak het concreet. "Waar in je lijf voelde je dat?"
- Als acteur geef je terug wat je hebt gezien en checkt bij observanten wat zij gezien hebben.
- Als je dit soort zaken ook op kantoor met elkaar collega's bespreekt kan je elkaar ook effectiever ondersteunen.

Tweede ronde

Bij voldoende tijd kan je een tweede ronde doen. Je hebt dan de mogelijkheid om het beïnvloeden van eigen spanning aan te stippen:

- Je komt opnieuw op de deelnemer af totdat de deelnemer "NU" aangeeft.
- Dan kan je vragen wat hem/haar helpt om de spanning te verlagen en dat ook toe te passen. Je kan daarbij tips geven op basis van wat je gezien hebt aan spanningssignalen. Meestal gaat het om ademhaling, houding en spieren spannen. Ook zelfinstructies ("rustig maar") kunnen effectief zijn.
- Vervolgens doe je stap naar achter om het verschil voelbaar te maken. En weer naar voren, waarbij je vraagt om de ontspanningstechniek opnieuw toe te passen
- Doel is om kort te ervaren dat je invloed kan uitoefenen op je spanningsniveau.

Tips:

- Het is van belang dat er voortgang in de oefening zit. Zorg dat je het herkennen en benoemen niet zwaar aan zet. Het is normaal dat je spanning ervaart en professioneel om ernaar te handelen
- Als je bijvoorbeeld na drie stappen veranderingen in lichaam, houding, ademhaling of andere zaken merkt, dan kan je feedback geven en vragen of de deelnemer dat merkt. Hierdoor krijgt de deelnemer extra informatie over wat hij/zij ondertussen communiceert.

Aandachtspunten:

- Koppel deze oefening los van het grenzen stellen. De vergelijking met een stoplicht (rood-groen-oranje) is dus ook **géén** onderdeel van deze oefening. Je kunt het wel hebben over de hoeveelheid en de intensiteit van de signalen die je lichaam je geeft. Als je je pas bewust wordt van deze signalen op het moment dat de spanning hoog is opgelopen, reageer je eerder impulsief. Als je je niet bewust bent van signalen, reageer je niet adequaat op de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker). Signalen die je lichaam je geeft, hebben een functie. Ze maken je alert. Hoe meer signalen je lichaam je geeft, hoe meer kans op impulsief gedrag. Hoe sneller je signalen herkent, hoe eerder je functioneel kunt reageren.

Pauze (15 min)*Plenaire, Trainer 10 min***Van emotie naar agressie (C-gedrag)**

Op flap: gedrag benoemen, grens stellen, cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) voor de keuze stellen, begin met ik, geef aan wat je niet wil, geef aan wat je wel wil, ondersteun non-verbaal.

Behandel bij grenzen stellen ook het verschil tussen de persoonlijke en professionele grens. De persoonlijke grens is belangrijk, moet gehanteerd worden, maar de professionele grens is de norm. Dus ook al vind je het als persoon niet erg dat er tegen je geschreeuwd of gescholden wordt, de professionele grens vraagt van je om dan toch een grens aan te geven.

Professioneel handelen bij emoties is meeveren. Professioneel handelen bij agressie is begrenzen.

Geef over C- en D-gedrag ook duidelijk aan dat 'afstand' een rol speelt en dat het belangrijk is dat deelnemers een 'veilige afstand' creëren. Acteurs kunnen dit in het D-blok dan meenemen in de oefeningen.

De acteurs vertonen om beurten een selectie van verschillende vormen van C- en D-gedrag. Het is een voorbereidende oefening.

Na ieder voorbeeld kort in de groep bespreken:

- Hoe benoem je hier gedrag?
- Hoe kun je hier je grens stellen?

Variant

Eventueel is hier ook nog een mogelijkheid om met de acteurs voorbeeldgedrag te laten zien, door een mini-regiemodel. Nadat deelnemers zelf hebben bedacht hoe een grens te formuleren, laten acteurs dan een paar voorbeelden zien hoe je daarmee de grens zou kunnen stellen. Dit biedt deelnemers een positief referentiepunt. Bovendien kunnen mensen dit goede gedrag kopiëren (=grotere kans op succes). De acteurs laten een voorbeeld van effectief begrenzen van C-gedrag zien.

Instructie aan deelnemers

- Kies een vorm van C-gedrag uit de eerder getoonde voorbeelden en schrijf op wat je kan zeggen om je grens aan te geven.
- Ga naar je subgroep om te oefenen met C- en D-gedrag
- D-gedrag vraagt om dezelfde vaardigheid, waarbij de stap van het voor de keuze stellen niet meer wordt ingezet. Het gesprek wordt gelijk beëindigd. Na het oefenen met C-gedrag maken we een overstap naar D-gedrag.

Check wat ze willen leren en aan het einde wat ze geleerd hebben.

Sub, Acteur 30 min

Oefenen met C-gedrag

Instructie acteur

- Je hoeft geen casus te bedenken. Het gaat om het gedrag, niet om de inhoud/situatie.
- Deelnemers oefenen grenzen stellen als vaardigheid met scènes uit de plenaire sessie.
- Daarbij laat je ze een paar keer achter elkaar in hoog tempo de grens stellen (behalve als ze het in 1 keer goed deden).
- Let ook op hoe de cursist non-verbaal zijn/haar grens aangeeft. Handgebaar, stap naar achteren, persoonlijke ruimte vergroten, intonatie, etc.
- Laat de deelnemers ook oefenen met de vaardigheid 'voor de keuze stellen'. Geef aan dat in deze ronde, los van hoe effectief de grens was van de deelnemer, je blijft doorgaan met C-gedrag zodat de cursist kan oefenen met voor de keuze stellen.
- **Let op:** Maak **geen** gebruik van persoonskenmerken van deelnemers en **geen** ziektes zoals 'kankerlijer'. Dit is onnodig en onwenselijk.

Instructie deelnemer

- Wees je bewust van je eigen spanning en pas zelfcontrole toe.
- Je geeft aan met welk C-gedrag je wil oefenen en wat een cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) dan bijvoorbeeld tegen je zou kunnen zeggen. Je geeft aan wat de grens is die je wil aangeven.
- Vervolgens krijg je dat gedrag en jouw doel is om direct gedrag te benoemen en de grens aan te geven. Daarna stopt de oefening.
- Let goed op of de grens effect had bij de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker)
- Na een ronde grenzen stellen volgt een ronde voor de keuze stellen en eventueel gesprek beëindigen of voortzetten.

Nabespreking oefeningen op:

- Is het gelukt je grens aan te geven?
- Wat merkte je aan spanning in je lichaam?
- Heb je nog iets kunnen doen aan die spanning?
- Wat was een moment dat de spanning minder/meer werd?
- Heb je het idee dat je grens duidelijk is aangekomen
- Wat zag je aan de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker)?
- Feedback geven op het geven van de grens

Aandachtspunten oefenen C-gedrag

Let op: liever veel korte oefeningen dat enkele zeer uitgebreid nabespreken. Laat mensen herkansen.

De groep zal de neiging hebben veel te praten i.p.v. te oefenen:

- Ga niet uitleggen maar oefenen.
- Maak een volgorde en start met oefenen.
- Als deelnemers niet durven of anderszins niet willen, vraag wat ze nodig hebben om hun grens aan te geven. Vraag naar wat ze voelen en wat ze denken. In feite doen ze dan de oefening al. Laat ze duidelijk zeggen wat ze willen. Als iemand zegt: ik oefen liever niet, laat iemand dan stellig zeggen dat hij/zij niet oefent. En laat de deelnemer duidelijk uitleggen waarom niet (ondertussen heb je de oefening gedaan).
- Beloon dit door een compliment te maken, bijv. "Ok, je slaat deze oefening over. Helder je grens aangegeven". Je kunt ook verwijzen naar het blokje spanningsbewustzijn. Bijv. "Mooi zo. Je merkt dat je spanning is gestegen en geeft hierop je grens aan. Dit is precies wat we bedoelen."

Sub, Acteur 20 min

Oefenen met D-gedrag

Op flap: D-gedrag = bedreiging met fysiek geweld - intimidatie

- dit kan subtiel zijn, "Wist je dat jij bij mij in de buurt woont? Grappig he, ik weet precies waar je woont..."
 - of het is concreet: "Als je nu niet doet wat ik zeg, dan verbouw ik die kop van je of trek ik je over de tafel".
- Afstand vergroten/houden
 - Gedrag benoemen
 - Grens aangeven
 - Gesprek beëindigen, cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) vragen het gebouw te verlaten en de beveiliging inschakelen

Na afloop altijd melden bij de leidinggevende.

Check aan het einde wat ze geleerd hebben.

Tip:

- Niet ingaan op inhoudelijke vragen, maar noteren en noemen tijdens plenaire sessie en verwijzen naar de online evaluatie van de training.

Oefenen D-gedrag

Instructie acteur

- Ook hier gaat het niet om de situatie, maar puur om het gedrag
- Oefenen in 2 varianten:
 - Onderkoeld, schijnbaar rustig
 - Schreeuwend

Na het stellen van de grens, het beëindigen van het gesprek en het verzoek om weg te gaan, kiest de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) eieren voor zijn/haar geld en gaat weg.

Nabespreking:

- Afstand nemen, stoel naar achteren, opstaan, uit de ruimte gaan
- Grens aangegeven?
- Hoe duidelijk is de grens overgekomen?
- Gesprek beëindigd?

Let op:

- Neem 'veilige afstand' mee in de oefeningen. Op het moment dat een deelnemer te dichtbij staat bij een bedreiging, kun je een time-out nemen en de deelnemer erop wijzen dat ze binnen handbereik zijn. Raak ze echter niet aan! Instrueer de cursist dat ze afstand bewaren en de afstand vergroten indien nodig. Eigen veiligheid eerst.
- Maak **geen** gebruik van bedreiging van kinderen en familie. Dit is onnodig en niet wenselijk.

Plenair, Trainer 10 min

De afhandeling

Fysiek geweld: wordt niet geoefend: Uitgangspunt bij fysiek geweld is dat als je de aanbevelingen en instructies voor omgaan met ABCD-gedrag volgt, er geen fysiek geweld optreedt. Als dat toch het geval is, geldt:

- Eigen veiligheid
- Afstand vergroten
- Hulp beveiliging en collega's inroepen
- Veiligstellen

Melden en registreren: Het is de bedoeling dat alle vormen van agressie (C- en D-gedrag) geregistreerd worden in ARO. Leg hier het belang van uit en vertel over de afhandeling van een incident (medewerker gericht en dadergericht).

Plenair, Trainer 10 min

Vooruitblik en afsluiting training

1. 'Online evaluatie- en ontwikkelvragenlijst': Volgende dag
2. Oefenen in de praktijk
3. Vervolg met leidinggevenden en bespreking in het werkoverleg

Mondeling rondje evaluatie: 2 steekwoorden

Wat neem je mee uit de training? Wat ga je doen als het gaat om agressie?

Afsluiting

Eigen aantekeningen

Oefening met cocktailprikkers (in subgroepen, uitvoering door acteur)

Dit is een uitgebreide beschrijving van de prikkeeroefening. De bedoeling is om achtergrond en kader te schetsen om in te kunnen spelen op verschillende soorten reacties van deelnemers. De ingekorte versie voor tijdens de training staat beschreven in de kaartjes.

Achtergrond

Vanuit een breder perspectief bezien is agressie is een vorm van conflictgedrag. Er is een of andere belangentegenstelling. Een of beide personen proberen hun standpunt door te drukken zonder rekening te houden met het effect op de ander. Agressie is daarmee een vorm van dominant gedrag. Er is in conflictsituaties ook alternatief gedrag zoals het conflict negeren, ja-zeggen-en-nee-doen, toegeven aan de wens van de ander, het contact verbreken, of bijvoorbeeld de leiding nemen.

Er spelen altijd meerdere **belangen**: het belang van de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker), de *klanrelatie*, belang van de *medewerker*, van *vasthouden* aan het *ingenomen standpunt*, van *veiligheid*, enz. Het zich richten op een belang geeft vaak de indruk dat er geen ruimte is voor de belangen van de ander. En soms is dat ook zo. Sommige belangen sluiten elkaar uit, vaak gaan ze echter prima samen. Mensen reageren vaak impulsief in situaties, of volgens hun eigen onbewuste patronen. De reactie op belangentegenstelling heeft invloed op het contact en de wijze van communicatie met de ander.

De wijze van **communicatie** heeft ook invloed op het contact en op aan welke doelen en belangen iemand voorrang geeft. Wat iemand belangrijk vindt, is lastig te beïnvloeden, maar het contact en communicatie zijn dat wèl. Via het contact hebben beide personen wederzijds invloed op hoe zij met elkaars belangen omgaan.

Wanneer de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) iets wil en dat niet krijgt, dan reageert deze met emotie. Uit routine reageert de medewerker hierop vaak inhoudelijk door wet- en regelgeving uit te leggen of door naar oplossingen te zoeken. De cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) staat daar dan niet open voor, want hij/zij is bezig met de eigen emoties. Omdat beide partijen niet op dezelfde golflengte zitten, duwen ze als het ware tegen elkaar. Ze zetten druk op de onderlinge relatie en er ontstaat strijd. Vaak gaat dit over de machtsverhouding, over wie het eigenlijk voor het zeggen heeft. Dit leidt tot het onnodig oplopen van emoties en dat is onaangenaam voor beide partijen.

De praktijk van de deelnemer in het contact met cliënt (patiënt / familielid / bezoeker)

Als je druk zet zijn er globaal een aantal mogelijkheden:

- Je kan succes hebben en de ander overrompelen. Dit geeft onvrede bij de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker).
- De cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) kan ook gaan terugduwen en dan wordt het vervelend voor beiden.
- Het is ook mogelijk om het contact te verbreken en daarmee verlies je ook je mogelijkheden om de ander te beïnvloeden.
- De cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) overrompelt je en duwt jou als het ware omver. Dat geeft je een onaangename ervaring en jouw belang schiet erbij in.

De oefening

Deelnemers experimenteren met dit principe in deze oefening. Zij ervaren dat het effectiever en prettiger is om mee te veren en op die manier leiding te nemen over het contact/gesprek.

Doel: Bewustwording van wat er in bij tegengestelde belangen gebeurt en inzicht krijgen in de manier waarop dit in gesprekken met de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) in het werk plaats vindt in het contact en de communicatie. Door bewust te zijn van het effect van houding en impulsen, kun je meer aan het stuur zijn en de route bepalen. Het doel daarvan is om er samen uit te komen, een oplossing te vinden, cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) te erkennen, gehoord laten voelen, escalatie te voorkomen, enz.

De instructie

Houd de instructie kort en praktisch. De oefening is gericht op het geven van een **ervaring** in het hier en nu van het moment. Als je veel uitleg geeft kan dat mensen uit het hier en nu halen. Betekenis geef je aan het einde van de oefening. Ook inhoudelijke vragen kan je het beste achteraf beantwoorden.

Ronde 1: Instructie aan de deelnemers

- "We gaan zo dadelijk oefenen met A- en B-gedrag, maar eerst gaan we een andere oefening doen om op te warmen."
- Ga in een rij in tweetallen tegenover elkaar staan, zoek iemand op die ongeveer even groot is.
- Gebruik per tweetal een cocktailprikker (met aan beide kanten puntjes).
- De cocktailprikker staat symbool voor jullie contact en moet tussen jullie wijsvingers blijven zitten.
- De regel is dat je contact houdt met de ander tegenover je. De prikker mag dus niet op de grond vallen.
- Voor beide personen is het je doel is om de ander te krijgen aan de muur tegenover je.
- Je mag niet praten. De communicatie verloopt via de prikker
- Is de oefening duidelijk? Vraag om bevestiging.
- Ga je gang.

Observeer wat er gebeurt. Er zijn allerlei scenario's mogelijk:

- Sommigen duwen allebei tegen de prikker en komen niet of nauwelijks van hun plek af. Dit doet letterlijk pijn. Laat dat niet te lang duren en stop de oefening. Let op dat men zich niet daadwerkelijk verwondt.
- Soms neemt iemand snel initiatief en duwt de ander naar achter. Om pijn te vermijden loopt de ander dan mee. Lichamelijk doet het dan geen pijn, maar het voelt niet aangenaam.
- Sommigen zetten weinig druk op de prikker en komen ook niet van hun plek. Er is dan geen pijn, maar niemand haalt het eigen doel.
- Er zijn ook deelnemers die half draaien, of wat om elkaar heen draaien. Ze nemen wel initiatief maar zetten niet voldoende door. Of willen niet de eerste zijn die toegeeft aan de wensen van de ander.
- Bij sommigen valt de prikker steeds op de grond. Zij doen hun best om de doelen te halen, maar verliezen steeds aandacht voor het contact.
- Er zijn ook mensen voor wie het niet uitmaakt wie er als eerste het doel haalt. Ze draaien zich om en geven de ander de ruimte, om vervolgens zelf ook hun doel te halen.

Nabespreking Ronde 1

Voor de oefening maakt het niet uit welke keuzes mensen maken. In alle gevallen ervaren de deelnemers iets in het contact en kunnen ze daar achteraf dus ook iets over zeggen. Belangrijk in de nabespreking is om het zoveel mogelijk te houden bij de ervaringen van de deelnemers zelf. Als mensen zelf een inzicht uitspreken betekent dat meer voor ze dan wanneer wij dat voor hen doen.

Mogelijke vragen aan de groep:

- Wat merk je dat er tussen jullie gebeurt?
- Wat is daarvan het effect op het contact tussen jullie?
- Wat was je doel?
- Kom je dichterbij je doel? Zo ja, ten koste van wat?
- Wat is de relatie met wat hier gebeurt en een gesprek waar druk op staat of waar je beiden een tegengesteld belang hebt?
- Wat gebeurt er in een gesprek als je gaat duwen? Hoe uit zich dat? Wie heeft daar last van?
- Strijd/Weerstand roept strijd/weerstand op. Actie = reactie.

Ronde 2: Instructie

- Benoem dat conflict en agressie altijd energie naar voren heeft. Het maakt niet uit wat het motief is (emotie of doelgericht). In de communicatie heeft agressie per definitie het effect van duwen. De neiging van de ontvanger is vaak om gelijk tegengas te geven, met als resultaat pijn in het contact. En dat er nog harder wordt geduwd. Hierin kun je ook een andere keuze maken.
- Wat gebeurt er als je met de ander meebeweegt, net als in een gesprek als iemand emotioneel is?
- Doe het zelfde voor met iemand en laat zien hoe je iemand naar achteren krijgt. Door mee te bewegen naar achteren en ondertussen de route te bepalen naar waar jij de deelnemer wil hebben. Dit is in het belang van de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) ËN van de medewerker. Immers, als het gesprek in rust vervolgd kan worden, kan samen naar een oplossing gezocht worden.
- Laat de cursisten dit vervolgens zelf uitproberen. Of niet, als er geen tijd meer is. Geef hierbij de instructie welke deelnemers beginnen met meeveren zoals de acteur heeft voorgedaan. Vervolgens rollen omdraaien.
- Het gaat om bewustwording van het principe.

Nabespreking oefening

- Wat heb je aan dit inzicht in gesprekken met cliënten (patiënten / familieleden / bezoekers)?
 - o Geen strijd aan gaan.
 - o Eerst aandacht aan emotie door mee te veren en dan pas inhoud.
 - o Leiden door te volgen/ indirecte situatiecontrole.
 - o Je hoeft niet altijd reactief te zijn (impuls), maar je kan ook proactief kiezen (bewust).
- Het gaat om meeveren met de impuls van de ander (die ontstaat door de pijn die het slechte nieuws doet). Hierdoor gaat de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) duwen en dus is meeveren belangrijk.
- In de rest van de training, naar aanleiding van oefeningen, kun je als acteur of trainer refereren aan het inzicht. "Ben je nu aan het duwen of aan het meebewegen?"

Tips, vragen, aandachtspunten

- Ervaren is belangrijker dan precies weten wat je aan het doen bent. Betekenisverlening kan achteraf. Hoe minder wij als begeleiders er omheen praten, hoe meer de deelnemer zelf kan ervaren wat er met hem/haar gebeurt tijdens de oefening.
- Wat nou als mensen tijdens de eerste ronde het al meteen handig aanpakken? Mooi als dat gebeurt. Dat koppel kan aan het andere koppel uitleggen wat ze hebben gedaan en waarom. Het andere koppel kan dit dan vervolgens ook zelf uitproberen.
- Wat is het nut van de oefening? Ervaren hoe je je kan bewegen op het spanningsveld tussen belangen, doelen en contact houden. Meegaan met de belangen van de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) is daarbij de meest professionele keuze. Dat wil niet zeggen dat je altijd moet voldoen aan alle wensen, het gaat om aandacht besteden aan wat de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) belangrijk vindt.

Tijdens de prikkeroefening geeft de acteur in de subgroep de instructie omdat dan op een eenvoudige manier contact gemaakt worden met de groep waardoor het oefenen van deelvaardigheden laagdrempelig is.

Afhankelijk van persoonlijke voorkeuren kan het ook handig zijn om het principe van de prikkeroefening door de trainer te laten introduceren tijdens het gezamenlijke deel, bijvoorbeeld "We gaan zo oefenen met A en B. En eerst doen we een oefening over hoe je überhaupt je kan opstellen in communicatie". Dit kan je in het overleg afstemmen met elkaar.

Oefening spanningsbewustzijn (Benaderingsoefening) - in subgroepen

Dit is een uitgebreide beschrijving van de benaderingsoefening. Het doel is om eenduidigheid te bevorderen in de manier waarop de oefening wordt uitgevoerd binnen de training. Een kortere handzame instructie is terug te vinden in het draaiboek (kaartjes).

Achtergrond

In communicatie hebben we soms de neiging om tegen de ander op eenzelfde manier te reageren als de ander tegen ons doet. Gedrag roept gedrag op. Op een compliment reageren we positief en zeggen we al snel iets aardigs terug. Bij belediging en kritiek reageren verdedigen we ons of gaan in de tegenaanval. Dit is het betrekkningsniveau (onderstroom) van communicatie. Ongeacht de inhoud (bovenstroom) van de boodschap hebben we vaak de neiging om gedrag te spiegelen.

Beleving

Het hangt af van de beleving van dat specifieke moment welke reactie opkomt tijdens een confrontatie met agressie. Zich bedreigd voelen geeft snel de neiging om weg te willen, een tegenaanval is verleidelijk voor degene die zich uitgedaagd voelt.

Bekende impulsreacties zijn vechten, vluchten en verstarren. Ze behoren tot ons overlevingsgedrag in lastige situaties. Dit is deels waarneembaar voor anderen en dus ook voor de agressieve cliënt (patiënt / familielid / bezoeker). Impulsgedrag heeft daarmee ook een functie in de communicatie. Het is natuurlijk gedrag. Het is alleen niet wenselijk in een professionele setting. Er is een risico op escalatie of juist op het belonen van de agressie door de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) zijn/haar zin te geven (vanwege het agressieve gedrag).

De impulsieve reacties gaan gepaard met lichamelijke stress en spanning. De vrijkomende adrenaline zorgt onder andere voor verhoging van de hartslag, hogere bloeddruk, grotere pupillen, snellere en hogere ademhaling, zweet in de handpalmen en verhoogde spierspanning. Typisch zijn ook veranderingen in de waarneming zoals tunnelvisie, focus op één gedachte, stressgedachten en een gevoel van tijdsvertraging. Lichamelijk gezien is alles gericht op het vergroten van overlevingskansen. Het hangt af van de mate van dreiging in de situatie en van de persoon hoe sterk de reacties zullen zijn.

De oefening

Veel mensen zijn niet gewend om bewust aandacht te geven aan hun eigen spanning. Als gevolg daarvan merken ze het vaak pas als de spanning te hoog is, waardoor ze niet meer effectief kunnen reageren. Daar gaat deze oefening over: **Voelen dat het lichaam reageert.**

Bewust zijn van de eigen lichamelijke signalen geeft de medewerker een mogelijkheid om het eigen spanningsniveau te beïnvloeden. Dit helpt om professioneel te blijven onder de lastige omstandigheden van agressief gedrag. Het helpt ook bij het vroegtijdig aangeven van de grens en het benoemen van het gedrag van de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker).

Instructie

- Het kader van deze oefening wordt toegelicht door de trainer. Men moet weten waarom we deze oefening doen. Zie hierboven bij "Achtergrond" voor eventuele aanvullingen.
- Dit is een oefening en geen praktijksimulatie.
- Geef de toeschouwers een observatieopdracht. Laat ze kijken naar de collega en niet naar de acteur. Vaak zien toeschouwers spanningssignalen die de persoon in de oefening zelf niet doorheeft.
- Blijf met de deelnemer in het hier en nu. Je speelt geen agressieve cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) of een andere rol. De deelnemers hoeven zich ook geen praktijksituatie voor te stellen. Je komt als jezelf in deze ruimte op de deelnemer af, terwijl de collega's toekijken.
- Na de uitleg over de oefening neemt je als acteur plaats op ongeveer 6 meter afstand van de deelnemer. Met een neutrale houding, terwijl je het oogcontact met een onbewogen gezichtsuitdrukking vasthoudt. Dit is in de regel voldoende prikkel om spanning op te roepen.
- De deelnemer bepaalt wanneer de oefening begint door **START** o.i.d. te zeggen.

- Vervolgens zet je een stap naar de deelnemer. Na een **korte stop (bijv. tot 2 tellen)** zet je de volgende stap. Vervolgens weer een korte stop en zo verder. In vergelijking met langzaam lopen kan de deelnemer hierdoor bewuster het verschil voelen tussen de ene afstand en de andere. Dat is het doel, bewustwording. Houd het tempo laag.
- De deelnemer zegt **NU** op het moment dat hij/zij een verandering in spanning merkt. Het doel is **niet** dat dit bij een bepaalde afstand gebeurt. Het gaat erom dat de deelnemer spanningssignalen merkt in zijn/haar lichaam.
- Als de deelnemer aangeeft reacties uit zijn lichaam te merken, vraag je wat de deelnemer heeft gemerkt aan spanning. Waar in het lichaam? Wat voel je dan precies? Vraag om vage beschrijvingen concreet te maken. Het specifiek benoemen draagt bij een gevoel van controle.
- Vraag ook de collega's om te benoemen wat zij hebben gezien.
- Ook als acteur/trainer vertel je vervolgens de deelnemer wat je hebt gezien tijdens de oefening.

Als de deelnemer geen spanning merkt

Het kan ook voorkomen dat jijzelf als acteur wel spanningssignalen ziet en dat de medewerker dan niet reageert met stop te zetten door NU te zeggen. Op zo'n moment kan het verleidelijk zijn om de deelnemer te overtuigen dat er al wel van alles met hem/haar gebeurde. En dat is onnodig en onwenselijk.

Sluit liever aan bij de belevingswereld van de medewerker. Sommige mensen zijn gewend om meer op anderen te letten dan op zichzelf. Deze mensen merken lichamelijke signalen pas op als deze al tamelijk sterk zijn. Ook kunnen levensthema's een rol spelen. Het negeren van lichamelijke signalen heeft dan functie voor de persoon. Er zijn dan verschillende andere mogelijkheden. **Vraag** de deelnemer om **toestemming** om varianten uit te proberen:

1. Als een deelnemer je erg dichtbij laat komen, kan je vragen om te beschrijven wat deze merkt op het punt wanneer hij/zij NU zegt. Daarmee bereiken we ook het doel, namelijk bewustzijn vergroten. Je kan vervolgens een stap naar achteren zetten en vragen of dit verschil maakt. Net zolang tot de medewerker je nabijheid niet meer voelt. En dan weer een stap naar voren. Op deze manier kan de deelnemer bewuster worden van de waarnemingsgrens.
2. Je kan stil staan en vragen wat de deelnemer merkt. Als hij/zij niets merkt, vraag je wat de collega's gezien hebben of vertel je wat je zelf ziet. Vervolgens vraag je of de deelnemer dat merkt. Daarna ga je stap voor stap verder. Je kan dan tussentijds feedback geven. Als de deelnemers niks voelt, dan is dat zo. Je kan de deelnemer informatie geven dat hij/zij ondertussen non-verbaal gedrag laat zien dat een ander kan interpreteren als spanning. Op een neutrale manier, ter informatie.
3. Vraag de deelnemer om de oefening met de ogen dicht te doen. Dat roept vaak meer op en maakt het makkelijker om te voelen.
4. Draai de oefening om. Begin heel dichtbij (neus-aan-neus) en doe vervolgens een stap achteruit. Vraag of ze **verschil** merken. Het antwoord is bijna altijd "ja", waardoor je kunt doorvragen waar ze dat dan merken. Zoek het punt op waarbij de spanning weer op **neutraal** staat voor de deelnemer door steeds een stap achteruit te zetten.

Aandachtspunten

- Deze oefening geeft de deelnemer de gelegenheid om te ervaren wat er in zijn/haar lichaam gebeurt. Laat de deelnemer zich focussen op zijn/haar gevoel/lichf. Waaraan merkt de cursist spanning in het lichaam? Wanneer gebeurt dat?
- Sommige mensen zijn meer gewend om hun aandacht te richten op de ander of op de situatie, of op meningen (hoofd). Ze vertellen dan wat ze denken, niet wat ze voelen. Ook dat kan een spanningssignaal zijn. Je kan mensen belonen voor hun opmerkzaamheid en ze vervolgens vragen om hun aandacht te richten op het lichaam. Bijvoorbeeld "*Jij merkt vooral dat je van alles gaat denken. En wat gebeurt er in je lichaam?*"
- Omdat het niet gaat om de interactie, wordt er tijdens de oefening niet gepraat. Ook niet door de acteur. Stille geeft de cursist meer gelegenheid om het eigen lichaam waar te nemen.

- Het is van belang dat de oefening praktisch blijft. Mensen hebben soms vragen over hoe het komt dat ze wel of niet reageren. Tijdens deze training gaan we daar niet inhoudelijk op in. De lichamelijke reactie is een gegeven. Door je hiervan bewust te zijn en door deze te beïnvloeden kan je regie voeren over je eigen gedrag.

Uitbreiden van de oefening van spanningsbewustzijn naar spanningsbeïnvloeding

Alleen als de deelnemer **WEL** spanningssignalen merkt:

Vraag naar wat de deelnemer voor zichzelf kan doen om de spanning te verlagen:

- Tijdens het voorafgaande plenaire gedeelte is hier door de trainer naar verwezen. Ademhaling, spierspanning en houding veranderen geeft vaak al een voelbaar effect.
- Je kan dan weer een stap naar achteren doen, naar het verschil vragen en vervolgens weer een stap naar voren.
- De deelnemer probeert uit wat het best voor hem/haar werkt op dat moment.
- Je kan dan weer een stap dichterbij zetten en de deelnemer vragen de eigen spanning weer te verlagen. En vervolgens weer naar achter. Op deze manier traint de deelnemer zichzelf om op spanningssignalen te reageren met een vorm van zelfcontrole.
- Je kan ook zijwaarts staan en vragen of ze verschil merken. Vaak voelen ze verschil. Blijkbaar gaat het niet alleen om afstand, maar ook om de manier waarop.

Let op dat je **niet te snel de aandacht richt op beïnvloeden** van spanning, bewustzijn is de eerste stap.

In het algemeen zullen mensen het bij deze oefening gemakkelijker vinden om iets lichamelijks te doen, omdat we ze vragen om zich hierop te richten.

Ga de sensaties die deelnemers hebben niet verklaren, of in een theoretisch kader te plaatsen. Het is niet nodig en veelal niet onderbouwd door evidence.

Ten slotte

Het programma biedt voldoende ruimte om te variëren binnen de gegeven kaders. Het is echter van belang om af te stemmen over wijzigingen. Als het door de specifieke omstandigheden niet mogelijk blijkt om het draaiboek uit te voeren wil ik achteraf graag de overwegingen, de aanpassingen en het effect horen.

Experimenten met het programma worden na overleg en in beperkte groep uitgevoerd. Vervolgens kunnen deze mogelijk worden toegevoegd aan het materiaal, als variant.

Valkuilen bij deze training

- Op routine draaien. Het is een intensief programma voor de deelnemers en ook voor ons als trainers en acteurs. Ook als je de thematiek goed kent. Om de deelnemers goed te kunnen bedienen met ondersteunende en praktische feedback is het nodig dat we voldoende 'erbij' zijn.
- Geen overleg voorafgaand aan de training. Zorg voor onderlinge afstemming. Het is niet alleen belangrijk voor de sfeer, maar ook om de drempel zo laag mogelijk te houden voor het geven en ontvangen van feedback. We hebben allemaal feedback nodig om scherp te blijven.
- Eigen variaties doen op de oefeningen. Dit leidt tot onduidelijkheid van inhoud. Zoals gezegd, zoek overleg als je gedachten hebt over wijzigingen. De oefeningen zijn weloverwogen samengesteld. Dat wil niet zeggen dat ze perfect zijn. Je ideeën en suggesties zijn altijd welkom.

- Houd standaard gestructureerd overleg met elkaar voorafgaand aan de training. Wees dus op tijd, zodat het ook mogelijk is. Onderlinge afstemming vooraf leidt tot bewuste keuzes en afspraken over werkwijze. Dit leidt tot hogere kwaliteit van de uitvoering en ook tot prettiger en meer effectieve samenwerking.

Rollen en werkwijze trainers & acteurs,

1. Rol acteurs tijdens de plenaire en sub perioden.
2. Rol van de trainer tijdens aanwezigheid in de subgroep.
3. Rol trainer plenair na ieder subgroep onderdeel

Als er weinig deelnemers zijn en de trainer samenwerkt met één acteur in één groep, kun je uitgaan van de klassieke rolverdeling. Trainer is trainer en acteur is acteur. Groepen tot en met 5 deelnemers, worden gedaan in één groep met trainer en één acteur.

1. Rol acteurs tijdens de plenaire gedeelten en in de subgroepen

Tijdens de plenaire momenten bieden de acteurs gedrag aan.

Aandachtspunten voor het oefenen in de subgroepen

- Je kan meteen beginnen met de instructie van de eerste oefening.
 - Bijvoorbeeld: "Om te beginnen wil ik jullie vragen om in twee rijen tegenover elkaar te gaan staan. Hier heb ik een prikker...etc." Het is niet nodig om te starten met het herhalen van de theorie, tenzij een deelnemer er zelf specifiek om vraagt.
- Het kan handig zijn om kort de methode van ombuigen te laten noemen bij de oefeningen in AB en CD.
 - Bijvoorbeeld: "Wat zijn ook al weer de stappen bij A en B? Juist. Wie wil er als eerste?"
- Sommige deelnemers vinden het spannend om te oefenen en hebben dan de neiging om het uit te stellen. Juist dat maakt het alleen maar nog spannender voor ze. Als je dat soort spanning merkt kan je dat principe op een positieve manier benoemen.
 - Bijvoorbeeld "We gaan oefenen. Als je het spannend vindt kan je het beste zo snel mogelijk gaan oefenen. Dan ben je van de spanning af. Wie wil als eerste?"
- Laat deelnemers zoveel mogelijk zelf de keus wanneer ze willen oefenen.
- Acteurs melden in de subgroep aan hun deelnemers dat de trainer tijdens de plenaire momenten navraag doet over leerpunten, thema's die naar boven kwamen en eventuele vragen.

Nabespreken van een oefening

Na een oefening vraagt de acteur eerst aan de cursist hoe deze het oefenen heeft ervaren: Hoe was het om te doen? Werd het gedrag meer of minder?

Vervolgens geef je feedback en tips:

- Feedback geef je aan de hand van concreet gedrag van de cursist en het effect hiervan op jou tijdens de oefening.
 - "Je zei dit en toen zag/hoorde/voelde ik..., en dacht ik..., waardoor ik..... en ik toen reageerde jij met.... ". De belangrijkste vraag is: Werd de emotionele reactie van de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) minder of meer? Liep het op of liep het af? Als acteur geef je aan welk gedrag invloed had op jouw emoties/heftigheid.
- Vraag naar waarnemingen van de andere deelnemers en laat hen tips bedenken,
 - Bijvoorbeeld "Hoe kan je bij deze cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) meeveren?" of "Wat werkte goed in de aanpak van ...?"
- Houd de feedback kort en praktisch. Analyseren is hier niet het doel. Bedenk liever tips en voorbeelden van hoe de deelnemer het ook zou kunnen zeggen. Om het dan uit te proberen en toe te passen. Een succeservaring is belangrijk.

- In het algemeen is het niet wenselijk om je overwegingen als acteur te bespreken om een deelnemer te belonen. Dit gaat om opmerkingen in de trant van "Ik voelde me als cliënt (patiënt / familielid / bezoeker) niet gehoord, maar je deed je best om mee te veren en daarom heb ik dat beloond". De intentie is dan positief, maar de boodschap die ervan uitgaat is dat niet. Het wordt de deelnemer gemakkelijk gemaakt omdat de aanname is dat hij/zij het anders niet kan.
- Belonen in het spel is gewenst en achteraf aan te geven wat het positieve element was waar je op reageerde. "En als je me dan ook nog aankijkt, dan voel ik me helemaal gehoord. Zullen we het eens uitproberen?" Wees altijd eerlijk in je feedback.
- Als een deelnemer niet zo effectief was tijdens een oefening, kan je dat teruggeven in de feedback. Zorg dat dan de wèl positieve punten ook worden benoemd. Er zijn altijd zaken die goed gingen. Om vervolgens een tip voor verbetering toe te passen.

Als de cursist behoefte heeft aan meer antwoorden op vragen die verder gaan dan gedrag en feedback van de actuele oefening, dan parkeren acteurs dit punt voor terugkoppeling aan de trainer in het eerstvolgende plenaire moment.

Op deze manier blijven de rollen tussen trainer en acteur zoveel mogelijk eenduidig. Ook heeft de hele groep dan profijt van de inhoudelijke discussie, waardoor men meer van elkaar leert.

2. Rol van de trainer tijdens aanwezigheid in de subgroep.

De trainer is niet alleen procesbegeleider tijdens de plenaire delen en ook in de subgroepen. De trainer heeft als belangrijkste aandachtspunten om de rode draad te bewaken van de training, het tempo, de inhoud en de veiligheid van het oefenen.

Trainers zijn in staat om een rollenspel te observeren, om leerervaringen tot dan toe uit te vragen met groep en acteur en inhoudelijk of procesgerichte aanvullingen te geven. Ook is het mogelijk dat de trainer mogelijke zinnen/tekst souffleert aan de deelnemer tijdens het oefenen. Hierdoor voegt de trainer altijd iets toe aan wat er in de subgroep gebeurt.

Het doel van het bezoeken van de subgroepen is het ondersteunen van het leerproces van de deelnemers. Het is daarom prettig dat je als trainer na binnenkomst in een subgroep eerst invoegt. Dat wil zeggen eerst kijken en luisteren en daarna aanvullend reageren of verduidelijken. Houd het vooral praktisch, gericht op concrete tips voor de deelnemer.

De trainer kan eventueel een time-out maken tijdens een oefening. Dit kan zijn omdat er naar diens mening onjuiste afwegingen of keuzes worden gemaakt over het spel of de feedback van acteurs. De trainer pleegt bij voorkeur in een stilte moment zo'n interventie, tenzij er een dringende reden is om niet langer te wachten. Een reden kan zijn dat de inschatting is dat grenzen van deelnemers in gevaar komen. Trainer en acteur(s) bespreken dit achteraf na.

Het is natuurlijk ook mogelijk om vooraf afspraken te maken over hoe de acteurs te ondersteunen, bijvoorbeeld als er vragen zijn over hoe een oefening precies uit te voeren. Ook kunnen de acteurs vragen om aanwezigheid van de trainer vanwege een geëmotioneerde deelnemer.

Het is belangrijk dat trainers en acteurs vooraf afstemmen over de wijze van samenwerken en over hoe interventies te doen. De trainer is verantwoordelijk voor de training en zowel trainers en acteurs zijn proactief in het zorgen voor afstemming.

3. Rol trainer plenair na ieder subgroep onderdeel

De trainer geeft plenair de instructies, theorie en context zodat acteurs gericht kunnen oefenen.

Na terugkomst uit de subgroepen, vraagt de trainer de deelnemers om als subgroep bij elkaar te blijven staan. De **trainer** checkt vervolgens:

- Wat heb je geleerd?
- Welke thema's kwamen in jullie subgroep naar boven?
- Welke vragen hebben jullie?

Vanuit de reacties van de deelnemers legt de trainer de relatie met het volgende onderdeel van de training, legt theorie en model uit, maakt zoveel mogelijk concreet, zodat in de subgroep weer geoefend kan worden.

Ook kan het handig zijn om het hebben van emoties te normaliseren. Dit geldt wanneer het zich heeft voorgedaan tijdens de oefeningen.

4. Rol trainer einde training

Belangrijk – informatie over de afhandeling.

In de training wordt geoefend met vaardigheden. De directie staat achter die aanpak. De aanpak moet zich bewijzen in de praktijk. Dat betekent een aantal belangrijke aandachtspunten voor medewerkers en leidinggevenden:

- C- en D-gedrag moeten altijd geregistreerd worden in het ARO.
- Na melding dient incidentanalyse plaats te vinden. Dit leidt tot het bepalen van de vervolgaanpak. Binnen 48 uur na een registratie in ARO dient er opvolging gegeven te zijn richting de cliënt (patiënt / familielid / bezoeker). De leidinggevende is verantwoordelijk voor de coördinatie van de afhandeling en de opvang en nazorg.

Samenvatting einde training

- Benoem de belangrijkste tips en tools
- Verwijs naar de 'Online evaluatie- en ontwikkelvragenlijst'.
- Vraag mondelinge feedback in twee steekwoorden.