**Training ‘Omgaan met weerstand en agressie’ voor Huisartsenposten Amsterdam**

Huisartsenposten Amsterdam wil haar medewerkers (Triagisten in opleiding en medisch studenten (4e jaar en hoger) meer bekwamen in het omgaan met weerstand en agressie zowel richting haar cliënten: bezoekers van de post en klanten die telefonisch contact opnemen.

Cirquest biedt de medewerkers hiertoe een training van 6 uur in groepen van maximaal 10 deelnemers. Daarbij doen de medewerkers een voorbereidende opdracht.

**Voorbereiding: Kennis voorafgaand aan de training (circa 1 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. De deelnemers maken de testvragen en worden alleen met een score van minimaal 80% juiste antwoorden toegelaten tot de training. Ze maken de testen net zo vaak tot ze deze score behalen.

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 (6 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  (30 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 |
| Oorzaken van emotioneel en agressief gedrag  (10 minuten) | Deelnemers kennen de diverse oorzaken van emotioneel en agressief gedrag van klanten: klant, organisatie en medewerker. Ze weken dat deze oorzaken elkaar versterken. | Plenaire brainstorm en uitleg trainer |
| 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 |
| Slecht nieuws brengen  (40 minuten) | De deelnemers kunnen tactvol en duidelijk slecht nieuws brengen. | Kritisch kijken nar een demonstratie van niet effectief gebracht slecht nieuws  Plenair komen tot tips voor effectief slecht nieuws-brengen + uitleg door de trainer  Zelf oefenen van het effectief brengen van slecht nieuws vanuit een eigen praktijksituatie |
| 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 (20 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  (10 minuten) | De deelnemers kennen de norm van huisartsenposten Amsterdam: welke vormen van emotioneel/agressief gedrag worden geaccepteerd en welke niet.  De deelnemers kennen de voordelen van het hanteren van één gemeenschappelijke norm in de organisatie. 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 Huisartsenposten Amsterdam uit. |
| Pauze  (10 minuten) |  |  |
| Spanningcontrole  (30 minuten) | De deelnemers kennen de diverse fysiologische en mentale signalen van spanning.  Ze zijn op de hoogte van het spanningsmechanisme: van signalen van spanning naar Vluchten/vechten/verstarren  Ze kennen 5 verschillende manieren om hun eigen spanning in korte tijd omlaag te brengen. | Korte ervaringsoefening: signalen van eigen sapnning ontdekken in situatie van kunstmatig opgewekte spanning  Uitleg mechnisme door de trainer  Actieve workshop: ervaren van 5 manieren om spanning omlaag te brengen |
| Oefenen in het ombuigen van A- en B-gedrag  (70 minuten) | De deelnemers kunnen meeveren met A- en B-gedrag en kunnen zo de emotie van hun gesprekspartner laten dalen, zodat ze  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 van een eigen praktijksituatie met de acteur |
| Pauze (10 minuten) |  |  |
| Oefenen in het omgaan met aanhoudend AB-gedrag (20 minuten) | De deelnemers kunnen aanhoudend AB-gedrag effectief doorbreken. | Oefenen van een eigen praktijksituatie met de acteur |
| Oefenen in het begrenzen van C-gedrag  (50 minuten) | Deelnemers kunnen klanten die C-gedrag vertonen begrenzen, door het concreet benoemen van dit gedrag en hun grens.  Ook kunnen ze de klant bij aanhoudend C-gedrag voor een keuze stellen. | Oefenen met de VRT  Oefenen van een eigen praktijksituatie met de acteur |
| Oefenen in het veilig handelen bij D-gedrag  (30 minuten) | De deelnemers kunnen in het geval van D-gedrag een gesprek veilig en duidelijk beëindigen | Oefenen van een eigen prakrijksituatie met acteur |
| 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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |