**Programma emotie & agressietraining 30-01-2019**

**Afdeling publieke gezondheid GGD Rotterdam-Rijnmond**

9.00 – 9.30 Welkom, Introductie, kennismaking

 Inventariseren verwachtingen en leervragen (mede aan de hand van de

 ingevulde intakeformulieren)

9.30 – 10.15 Theorie: emotie, agressie en geweld, communicatiemodel, macht

versus onmacht, korte toelichting op ingevulde tests (wanneer van

toepassing)

10.15 – 10.30 Pauze

10.30 – 12.30 Gevolgen stressreacties, spanningsbewustzijn en spanningscontroleoefening

Hanteren van eigen spanning: Gedachten, Routines, Ademhaling en

Spierspanning.

12.30 – 13.00 Pauze

13.00 – 13.10 Energizer

13.10 – 14.00 Interactief ervaren van verschil tussen emotie en agressie

14.00 – 14.15 Slecht nieuws gesprek; hard en duidelijk op de inhoud

14.15 – 15.30 Oefenen met emotie en kritiek van de klant

Oefenen met grensoverschrijdend gedrag, oefenen met grenzen

stellen, voor de keuze stellen en afronden

15.30 – 15.40 Pauze

15.40 – 16.20 Collegiale ondersteuning tijdens en na een incident, nazorg.

Betekenis van afspraken (protocol) en bespreekbaar houden van

incidenten.

Opstellen aandachtspunten voor de praktijk

16.20 – 16.30 Nabespreking: afronden, evaluatie en certificering