**Programma training ‘Voorkomen van en omgaan met ongewenst gedrag en verbale agressie’**

Doelgroep: jeugdartsen GGD Fryslân

Data: groep 1 op 29 januari 2018  
 groep 2 op 29 maart 2018

Trainers: Robin van Dalen en Leonie Storm (Preventing, trainingsbureau omgaan met agressie)

**Programma:**

9.00 uur: Kennismaking, doelen (van deelnemers) en toelichting op programma  
 Door Robin van Dalen

9.15 uur: Casuïstiek bespreken in groepjes: Wat maken de deelnemers concreet mee aan ongewenst gedrag/agressie op de werkvloer.  
*Deelnemers bespreken eigen casuïstiek m.b.t. ongewenst gedrag of verbale agressie van ouders tijdens een contactmoment. Doel is om mede te bepalen wat iemand ongewenst gedrag vindt (normstelling), er- en herkenning creëren onder de deelnemers.*

9.45 uur: Interactief bespreken casuïstiek gekoppeld aan methode ‘SCOREN’ en “Waarom spreken we mensen niet aan op gedrag?”   
Door Robin van Dalen  
*De ingebrachte en besproken casuïstiek in groepjes vervolgens plenair bespreken. Methode scoren wordt tijden de bespreking al kort geïntroduceerd.  
‘SCOREN’ staat voor Signaleren, Contact, Ombuigen/Onderhandelen en RENdement  
Voor verdere informatie over deze methode, zie de aanvraag onder bijlage ten behoeve van de accreditatiecommissie*

10.15 uur: Pauze

10.30 uur: Vervolg interactief bespreken casuïstiek  
Door Robin van Dalen

11.00 uur: Methode ‘SCOREN’: Uitgebreide kennismaking met de methode scoren middels powerpoint presentatie  
Door Robin van Dalen

11.15 uur: Afstand, nabijheid, grenzen, regie overnemen in gesprek, intimidatie  
Door Robin van Dalen en Leonie Storm  
*Korte interactiemomenten:   
Afstand/nabijheid: wat vindt men prettig m.b.t. de afstand naar een ander om een gesprek te voeren, wat gebeurt er met je als mensen te dichtbij komen, wat gebeurt er met je als mensen vanuit lading dichterbij komen.   
Hieraan gekoppeld: hoe en op wat voor manier geef je grenzen aan (verbaal en non-verbaal).   
Regie overnemen in gesprek: wanneer en hoe onderbreek je mensen (regie overnemen) wanneer mensen de neiging hebben om door te ratelen. Oefening met acteur.*

*Intimidatie: Hoe reageer je op intimidatie (verbale en non-verbale intimidatie). Oefening met acteur.*

12.00 uur: Pauze

13.00 uur: Instructievideo ‘SCOREN’   
*Uitgebreide video over methode scoren:*

*5 scenes: weigeren van een verzoek, algemene/niet persoonsgerichte agressie, persoonsgerichte agressie: schelden, fysieke dreiging en intimidatie.*

14.00 uur: Rollenspelen aan de hand van besproken casuïstiek  
Door Robin van Dalen en Leonie Storm  
*Oefenen met een trainingsacteur van alternatief gedrag cf. SCOREN bij door deelnemers ingebrachte casuïstiek*

14.30 uur: Pauze

14.45 uur: Vervolg rollenspelen

16.00 uur: Evaluatie  
Door Robin van Dalen