|  |
| --- |
|  |
| Programmablad  **Training Beter en professioneel omgaan met lastig en agressief gedrag** |
| 17-04-2019/19-04/T65 |
| Truus van Amerongen  Dean *my-*academy HumanTotalCare/directeur medische zaken ArboNed/bedrijfsarts  HumanCapitalCare  truus.van.amerongen.leertouwer@arboned.nl  06 51758413  Zwarte Woud 10  3524 SJ Utrecht  Postbus 85091  3508 AB Utrecht |

Extern logo

Inhoudsopgave

1. Beter en professioneel omgaan met lastig en agressief gedrag: e-learning en vaardigheidstraining 3

1.1 Omschrijving/achtergronden/leerdoelen 3

1.2 Bijzonderheden/werkvorm/groepsgrootte 4

1.3 Doelgroep 4

1.4 Literatuur 4

1.5 Competenties voor Accreditatie 4

1.6 Docenten 5

1.7 Organisatie en Programmacommissie 5

1.8 Planning 5

2. Programma Training beter en professioneel omgaan met lastig en agressief gedrag 6

1. Beter en professioneel omgaan met lastig en agressief gedrag: e-learning en   
   vaardigheidstraining

* 1. Omschrijving/achtergronden/leerdoelen

De professionals van de arbodiensten van HumanTotalCare hebben wel eens te maken met agressief gedrag van cliënten. Het gaat dan met name om verbale agressie waar medewerkers niet altijd professioneel mee om kunnen gaan.

Maar ook worden de baliemedewerkers wel eens geconfronteerd met agressief gedrag aan de balie. Om te voorkomen dat cliënten in de wachtruimte geconfronteerd worden met lastig gedrag van andere cliënten is het wenselijk dat baliemedewerkers tijdig kunnen signaleren en escalatie kunnen voorkomen.

De Leerdoelen van deze training zijn:

* **Praktische vaardigheden om lastig en agressief gedrag aan te kunnen**

Ten eerste is het wenselijk dat medewerkers weten wat agressie is, welke soorten agressie er zijn en hoe ze agressie vroegtijdig kunnen signaleren. Vervolgens kunnen zij praktische vaardigheden inzetten om situaties weer onder controle te krijgen.

Hoe zorg je ervoor dat hevige emoties beheersbaar en dus beïnvloedbaar worden? Hoe zorg je ervoor dat iemand weer aanspreekbaar wordt? Hoe haal je de angel uit de agressiesituatie?

Medewerkers weten waar ze zelf, maar ook waar ArboNed grenzen stelt, in het gedrag van hun cliënten. Ze leren hoe ze dit op een juiste manier bespreekbaar kunnen maken om escalatie te kunnen voorkomen. Zij weten welk gedrag de-escalerend werkt en welk gedrag als olie op het vuur bij de verschillende klanten.

Onderwerpen die in de trainingsaanbod zullen komen zijn o.a.:

* De-escalatietechnieken zoals meeleven en begrip tonen - *bruikbare handvatten*
* Je eigen emoties onder controle houden en hier zorg naar hebben! - *weerbaarder zijn in verschillende agressiesituaties*
* Vertrouwen wekken en creëren
* Zoeken naar een acceptabele (tijdelijke) oplossing
* Hoe maak je ongepast kenbaar bij de kant? Hoe geef je je grenzen aan?
* **Het thema agressie onder de aandacht middels E-learning**

De E-learning module heeft een tweeledig doel. Enerzijds vormt het de voorbereiding voor uw medewerkers die een agressietraining gaan volgen. Ze krijgen alvast een onderdeel van de theorie aangeboden en krijgen inzicht in de wijze waarop communicatie van invloed kan zijn op het (de-)escaleren van situaties. In de training gaan ze hier vervolgens zelf actief mee aan de slag. Anderzijds kan het worden ingezet ter borging van de training, achteraf. De module blijft een jaar lang toegankelijk, zodat uw medewerker ook na de training de module nog eens kunnen doorlopen.

* **Uw medewerkers hebben eigen emoties en die van de cliënt onder controle**

Hierbij gaat het u met name om het vroegtijdig herkennen van signalen van lastig en agressief gedrag. Medewerkers krijgen in de training inzicht in de eigen emoties onder spanning en wat ze kunnen doen om emoties onder controle te houden. Immers als je, jezelf onder controle houdt, heb je meer invloed op her gedrag van een ander.

* 1. Bijzonderheden/werkvorm/groepsgrootte

Voorafgaand aan de training doorlopen de medewerkers een e-learning module omgaan met agressie, zodat zij de theorie rondom de agressieladder alvast kunnen doorlopen. Ze krijgen theorie en filmpjes aangeboden waarmee ze leren wat het effect van het eigen gedrag op het gedrag van de agressor is.  
Aan het einde van de e-learning module maken de medewerkers een zelftest online. In deze zelftest wordt de theorie uit de module getoetst.

De training bestaat uit 1 dagdeel face to face training met een acteur. In deze training worden praktijksituaties geoefend waarin de medewerkers met eigen communicatie en gesprekstechnieken leren hoe ze agressie vroegtijdig kunnen signaleren, escalatie kunnen voorkomen en hoe ze moeten de-escaleren aan de hand van de agressieladder.

De training duurt 1 dagdeel excl. e-learning

Er kunnen maximaal 10 personen per training deelnemen.

* 1. Doelgroep
* (bedrijfs)artsen
* Arboverpleegkundige
* Bedrijfsmaatschappelijk werk
* Arbeidsdeskundigen
* receptionisten
  1. Literatuur

Er is een reader omgaan met agressie. De theorie uit de reader wordt aangeboden in de e-learning module.

* 1. Competenties voor Accreditatie
* Communicatie 60 %
* Maatschappelijk handelen 20 %
* Professionaliteit 20 %
  1. Docenten

Als docenten treden op:

* Miriam Kuijpers, communicatie en agressietrainer
* Ben de Winter, trainingsacteur

|  |  |
| --- | --- |
| Miriam Kuijpers | Miriam Kuijpers: Al 13 jaar werkzaam als communicatie en agressie trainer. |
| Ben de Winter | Ben de Winter: Als trainingsacteur gespecialiseerd in psychiatrie/psychopathologie en gedragsstoornissen. Waaronder agressief, achterdochtig of depressief gedrag. |

* 1. Organisatie en Programmacommissie

De organisatie- en programmacommissie voor deze cursus bestaat uit:

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam** | **Functie** |
| * Miriam Kuijpers | Trainer en inhoudelijk expert, in samenwerking met XL10 |
| * Truus van Amerongen | Directeur medische zaken ArboNed; bedrijfsarts HumanCapitalCare; Dean HumanTotalCare *my*-academy; arts A&G;BIG-nummer: 89022421401 |

* 1. Planning

De eerstvolgende cursus vindt plaats op 19-06-2019. Later dit jaar worden meer data gepland.

1. Programma Training beter en professioneel omgaan met lastig en agressief gedrag

Het programma ziet er als volgt uit:

|  |  |
| --- | --- |
| Tijden | Programmaonderdeel |
| 9.00 – 9.10 uur | Doelen training verhelderen, commitment op de trainingsdoelen en veilige setting creëren |
| 9.10 – 9.45 uur | Begripsvorming van wat is agressie nu eigenlijk precies? Aan de hand van voorbeeldgedrag zal de acteur middels situaties duiden wat er zoal verstaan kan worden onder agressie |
| 9.45 – 10.30 uur | A gedrag en B gedrag vanuit de agressieladder. De acteur laat aan de hand van de werkpraktijk van de medewerkers situaties zien en duidt daarbij of het gaat om A gedrag of B gedrag. De trainer geeft aan wat de medewerkers kunnen doen om A gedrag en B gedrag snel te herkennen en hoe ze technieken kunnen toepassen om escalatie te voorkomen of te de-escalaren. De medewerkers oefenen zelf actief met de acteur met de aangeboden communicatie en gesprekstechnieken. |
| 10.30 – 10.45 uur | koffiepauze |
| 10.45 – 11.30 uur | Vervolg A en B gedrag (zie beschrijving boven) |
| 11.30 – 12.20 uur | C en D gedrag vanuit de agressieladder. De acteur laat aan de hand van de werkpraktijk van de medewerkers situaties zien en duidt daarbij of het gaat om c gedrag of D gedrag. De trainer geeft aan wat de medewerkers kunnen doen om A gedrag en B gedrag snel te herkennen en hoe ze technieken kunnen toepassen om escalatie te voorkomen of te de-escalaren. |
| 12.20 – 12.30 uur | samenvatting, afsluiting en korte evaluatie |