

Aanvraag accreditatie voor cursus

OMGAAN MET EMOTIE EN AGRESSIE

Betreft een training met betrekking tot het leren omgaan met emotie en agressie in de spreekkamer.

Cursusinformatie

Datum:

02-09-2019	Den Dolder
05-09-2019	Amsterdam
24-09-2019	Amsterdam
26-09-2019	Eindhoven
27-09-2019	Den Dolder
01-10-2019	Amsterdam
(03-10-2019)	extra (optie)
(08-10-2019)	extra (optie)

Duur hele dag (6,5 uur training exclusief de pauzes)

Aantal punten: 7

Agenda

TIJD

09:00-09:30

Introductie

09:30-10:15

Theorie

10:15-10:30

Pauze

10:30-12:00

Omgaan met eigen spanning, zelfcontrole

12:00-12:45

Lunch

12:45-16:15

Tips voor gedrag en oefenen met een acteur.

Tips A/B gedrag en oefenen met een acteur.

Tips C gedrag en oefenen met een acteur.

Tips D gedrag en oefenen met een acteur.

Tips aanhoudend A/B gedrag en oefenen met een acteur.

(zie bijlage 1 voor types gedrag)

16:15-16:30 uur

Evaluatie en afsluiting.

Locatie

locatie: De cursus wordt op drie locaties aangeboden.

Hoofdkantoor Argonaut Advies: Soestdijkerweg 17 te Den Dolder

Hoofdkantoor IAB (samenwerkingsverband Argonaut Advies met een andere adviesorganisatie), onze locatie in Amsterdam: Paasheuvelweg 50 te Amsterdam

Kantoor NIC (koepel waartoe Argonaut Advies behoort), onze oproeplocatie in Eindhoven: Bogert 8 te Eindhoven

Scholingscommissie

Linda ten Hove, verzekeringsarts en stafarts

Carla van Mierlo, verzekeringsarts en profielarts: arts I&A KNMG

Timo van der Veen, ergotherapeut

Marnix Willems, Q&A Company

Docenten

DOCENT

Ruud Mathijssen (MA)

Zeer ervaren communicatietrainer, specialiteit is het geven van trainingen over complexe gesprekken en het omgaan met emotie en agressie.

Werkzaam sinds 1996 als trainingsacteur in verschillende soorten communicatietrainingen.

Sinds 12 jaar werkzaam als communicatietrainer.

ACTEUR

Thijs Gilbert

Trainingsacteur, opgeleid aan De Acteursschool, vier jaar docent communicatie geweest aan de Hoge School InHolland. Twaalf jaar actief als trainingsacteur in verschillende soorten communicatietrainingen. Gespecialiseerd in het trainingen over omgaan met emotie en agressie.

ACTEUR

Ferry Kruiswijk

Trainingsacteur opgeleid als docent Drama. Werkt 5 jaar als trainingsacteur en communicatietrainer. Ervaren acteur met specialiteit in bewustwording van eigen lichaamstaal.

Titel

Omgaan met emotie en agressie.

Betreft een training met betrekking tot het leren omgaan met emotie en agressie in de spreekkamer.

Accreditatie

Aanvraag voor accreditatie sociaal geneeskundigen: ABSG

- Arts arbeid en gezondheid/verzekeringsarts = beroepsvereniging NNVG
- Arts Maatschappij en gezondheid : VAV, vereniging artsen volksgezondheid

Aanvraag voor accreditatie paramedici: ADAP

- Ergotherapie

Betreft:

Nascholing met fysieke bijeenkomst.

Een dag.

Wordt op meerdere dagen aangeboden, maximaal 10 x in de periode september- oktober- november 2019. Wordt op meerdere locaties aangeboden.

Groepsgrootte 6-8 professionals.

Literatuur

Geen verplichte literatuur.

NB alle cursisten krijgen te voren een intakeformulier (bijlage 2) waarop de leerbehoeften en de beschrijving van ervaringen kunnen worden weer gegeven. Hierdoor kan aangesloten worden bij de dilemma's van de deelnemers tijdens het oefenen.

Financiering

Er is geen sprake van medefinanciering door het bedrijfsleven. De kosten zijn voor rekening aanbieder (Argonaut Advies). Indien externe artsen mee willen doen zullen zij wel deelname kosten betalen.

CANMEDS

Medisch handelen	20
Communicatie	40
Samenwerking	
Kennis en Wetenschap	
Maatschappelijk handelen	
Organisatie	
Professionaliteit en kwaliteit	40

Inschrijfgeld

De artsen worden in company getraind.

Externe artsen, welke niet verbonden zijn aan Argonaut Advies, betalen euro.

OMSCHRIJVING EN LEERDOELEN

Inleiding

Argonaut Advies is een adviesorganisatie waar diverse professionals dagelijks contacten hebben met cliënten met een hulpvraag. Deze hulpvraag betreft vaak een verzoek voor een inkomensvervangende uitkering, voor voorzieningen of voor begeleiding al dan niet in natura of met een PGB betaalbaar gesteld. De indicaties maken dat we te maken hebben met diverse soorten problematiek, diverse persoonlijkheden en vaak hooggespannen verwachtingen. Het kan voorkomen dat cliënten emotioneel of agressief reageren naar de professionals toe.

Onze professionals betreffen arbeidsdeskundigen, artsen, artsen Indicatie en Advies, artsen Maatschappij en Gezondheid, ergonomisch adviseurs, ergotherapeuten, indicatieadviseurs, psychologen en verzekeringsartsen.

Aanleiding cursus

We hebben jaren geleden al eens een cursus "omgaan met emotie en agressie" gedaan, waarover de toenmalige medewerkers aangaven hier baat van te hebben gehad. Als opfriscursus voor een aantal medewerkers en als nieuwe cursus voor een grote groep medewerkers hebben we gemeend wederom een cursus aan te moeten bieden om de vaardigheden te verstevigen en daarmee de weerbaarheid van onze professionals te vergroten. Mede gezien de ervaringen van onze professionals in de spreekkamer en op huisbezoek, die geconfronteerd werden met oplopende emoties en agressie.

Hiertoe hebben we na overleg over de inhoud bij de aanbieder (Q&A company) een cursus ingekocht, welke aansluit bij de behoeften van onze professionals. Er zal ingegaan worden op de verschillende vormen van gedrag die we tegen kunnen komen in het contact met onze cliënten en er zal geoefend worden met acteurs. De groepen zullen bestaan uit 6-8 professionals per groep.

Doelstelling

De communicatieve vaardigheden in het omgaan met emotie en agressie te verstevigen teneinde de weerbaarheid van de medewerkers te vergroten in de spreekkamer en op huisbezoek.



Linda ten Hove
Verzekeringsarts

Bijlage:

Beschrijving gedrag (emotie en agressie) en de betreffende tips.

EMOTIE EN AGRESSIE				
	A-GEDRAG	B-GEDRAG	C-GEDRAG	D-GEDRAG
	IK	JULLIE	JIJ	AGRESSIE
BESCHRIJVING	Zeuren Begrip vragen Om een uitzondering vragen	Kritiek op de regels of beleid Kritiek op de organisatie Kritiek op procedures Kritiek op medewerkers als groep	Persoonlijk worden Scheiden Beledigen	Dreigen met geweld Non-verbaal dreigen Fysiek geweld
WAT DOE JE	OMBUIGEN (A) 1. Meeveren 2. Toelichten 3. Afronden	OMBUIGEN (B) 1. Meeveren 2. Toelichten 3. Afronden	OMBUIGEN (C) 1. Kort meeveren 2. Gedrag benoemen 3. Tot de orde roepen 4. Voor de keuze stellen	GRENZEN STELLEN (D) 1. Gedrag benoemen 2. Norm aangeven 3. Gesprek beëindigen
WAAR LET JE OP	AANDACHTSPUNTEN Voldoende meegeveerd? Gezegd wat je begrijpt? Duidelijk toegelicht? Als ombuigen niet lukt stel je voor de keuze.	AANDACHTSPUNTEN Voldoende meegeveerd? Gezegd wat je begrijpt? Duidelijk toegelicht? Als ombuigen niet lukt stel je voor de keuze.	AANDACHTSPUNTEN Gaat het schelden of beledigen door dan, dan beëindig je het gesprek.	AANDACHTSPUNTEN Bij bedreiging beëindig je direct het gesprek.
WAT ZEG JE	VOORBEELDZINNEN Ik kan mij voorstellen / begrijp dat... Het is ook moeilijk wanneer... Ik hoor / zie dat u... Zal ik uitleggen / Wilt u dat ik toelicht....?	VOORBEELDZINNEN Ik kan mij voorstellen / begrijp dat... Het is ook moeilijk wanneer... Ik hoor / zie dat u... Zal ik uitleggen / Wilt u dat ik toelicht...?	VOORBEELDZINNEN U scheldt mij uit, dat accepteer ik niet. Als u doorgaat met schelden, dan beëindig ik het gesprek. Stopt u daarmee dan help ik u verder.	VOORBEELDZINNEN U bedreigt mij, dat accepteer ik niet. I beëindig nu het gesprek. Neem fysiek afstand en loop weg.

