**Programma Pop up Theater Corrie & Co**

Voorafgaand aan het pop up theater lopen de 2 acteurs/trainers meerdere dagdelen mee binnen de betreffende organisatie. Zij praten met medewerkers op de werkvloer en lopen kort mee. Daarna interviewen zij medisch specialisten, managers en Raad van Bestuur om zodoende een reëel beeld te krijgen van de organisatie: hoe men daar werkt, hoe men met elkaar omgaat en wat kenmerkend is voor de dagelijkse praktijk. Later wordt deze informatie omgezet in tekst en beeld. De focus hierbij ligt op het in beeld brengen van de pure observaties. Niets wordt groter, gekker , verdrietiger of spannender gemaakt. De spiegel moet de deelnemer aan het denken zetten. Mede omdat zij een onderdeel van de voorstelling zijn. Ze spelen niet mee, maar zitten middenin hun eigen praktijk.

Onderstaande tijden zijn fictief: het gaat vooral om de tijdsduur per onderdeel.

13:00 – 13:10 uur Welkom.

Beide actrices/trainers stellen zich voor en leggen uit waarom zij uitgaan van die situaties waarin het niet goed loopt: omdat vaak niet (goed) wordt benoemd wat er fout gaat en zij juist dat bespreekbaar willen maken. Waarmee zij de deelnemers willen helpen in het wel bespreekbaar maken van deze lastige situaties. Waardoor de patiënt betere zorg ontvangt door de deelnemers op het vlak van bejegening.

13:10 – 13:20 uur Tiny en Tonny

De actrices/trainers spelen aan de hand van hun observaties een gesprek tussen Tiny (de positivo) en Tonny (de eeuwige negatieveling maar met een goed hart). Een mopperende Tonny klaagt over diverse situaties die kenmerkend zijn voor de organisatie en herkenbaar voor de deelnemers (o.a. ingewikkeld elektronisch dossier, rommelige gangen, traag werkende baliemedewerkers, ongeduldige patiënten, etc.).

Tiny gaat daar tegenin op een reële en positieve manier: ze geeft Tonny feedback op een duidelijke en respectvolle manier, met goede argumenten; en toont daarbij soms ook haar twijfels bij hoe alles gaat, met daarbij de houding zich verantwoordelijk te voelen om er wat aan te doen.

Hiermee geeft zij letterlijk voorbeelden dat ze verantwoordelijkheid neemt en hoe je feedback kan geven aan elkaar.

Uiteindelijk moet Tonny haar wel gelijk geven en belooft er ook een positieve bijdrage aan te zullen leveren.

De sketch raakt de wezenlijke problemen (het te weinig zien wat een patiënt / bezoeker nodig heeft) en wordt luchtig gehouden met humor. Tegelijkertijd is er de ondertoon dat iedereen op elk moment verantwoordelijk is om de ander aan te spreken / in actie te komen als hij merkt dat er iets niet goed gaat.

13:20 – 13:30 uur Nabespreken Tiny en Tonny

Na de sketch wordt de deelnemers gevraagd wat zij herkennen, wat zij daar van vinden, hoe zij er mee omgaan en wat ze vinden dat er nodig is in die situaties.

De trainers vragen door zonder verwijtend te zijn, maar willen wel tot de kern van de ervaren problemen doordringen.

Deze nabespreking duurt maar 10 minuten: de sketch en de bespreking dienen als opwarmer voor het pop up theater zelf.

13:30 - 14:30 uur Pop up Theater

Het theater bestaat uit een kartonnen wacht- en behandelkamer. De afmetingen zijn 6 m. lang, 2.5 m. breed en 2.5 m. hoog. Er zit één ingang in het wachtkamerdeel, daar staan ook 14 klapstoelen dicht op elkaar, een tafeltje met tijdschriften, een tafeltje waarin een beamer zit die projecteert op de lessenaar/balie. De deelnemers, maximaal 14, zitten erg dicht op elkaar zoals in veel wachtruimtes.

De wachtkamer wordt afgescheiden van de behandelkamer met een gordijn, buiten het zicht van de deelnemers kunnen de actrices door een ingang achter het gordijn de behandelkamer in en uit.

Er zijn verder geen ramen in het theater.

De deelnemers worden geïnstrueerd alleen maar toeschouwer te zijn. Zij spelen niet mee en hoeven ook niet te reageren.

Vervolgens passeren meerdere situaties de revue waarin de actrices diverse rollen spelen:

* Een boze dochter die vindt dat haar vader slecht behandeld is;
* Een intens verdrietige dochter die met de arts nog wil bespreken hoe alles toch zo gegaan is en haar pijnlijke verhaal hardop vertelt;
* Een jonge vrouw die zich van onder moet ontkleden vanwege een onderzoek en waarbij de doktersassistente ‘even’ weg moet en veel te laat terugkomt;
* Een filmpje waarin een arts (gespeeld door een acteur) een monoloog houdt hoe moeilijk hij de goede omgang met patiënten vindt;
* Een patiënte meldt zich en de baliemedewerker reageert terwijl ze doorgaat met haar werk achter de computer en daardoor geen enkel oogcontact maakt met de patiënt;

Tijdens het theater wordt er soms gelachen door de deelnemers, sommigen moeten huilen, er vallen pijnlijke stiltes, er wordt zachtjes verontwaardigd meegeleefd. De reacties verschillen uiteraard per sessie maar dit zijn wel de meest voorkomende.

14:30 – 14:55 uur Nabespreken theater

De actrices/trainers stappen uit hun rol en nodigen de deelnemers uit om te reageren: wat zag je, wat voelde je, wat herkende je uit je eigen praktijk of eventueel je eigen privésituatie?

De ervaring leert dat er dan veel loskomt. Met name veel bewustwording over: ‘wij doen ons best en weten dat er zaken verkeerd gaan. Maar nu beseffen we nadrukkelijk welk effect dat heeft op onze patiënten en bezoekers’.

De trainers haken hierop in, vragen verduidelijking, vragen wat er vervolgens gebeurt als het verkeerd loopt, doen een appèl op de deelnemers om verantwoordelijkheid te nemen op dat moment, in het belang van de kwetsbare patiënt.

Als deelnemers ontkennen dat er bij hen zaken verkeerd gaan, vragen de trainers door, vragen naar voorbeelden, delen hun observaties die ze vooraf gezien en gehoord hebben tijdens het meelopen op de vloer. In veel gevallen helpt dit om het gesprek open te breken, niet altijd helaas.

Een half uur is kort om na te bespreken. Mocht een deelnemer een lastige situatie beter willen hanteren en hij/zij is bereid om te oefenen, dan geven de trainers die mogelijkheid. Mocht er te weinig tijd zijn dan kan er een aparte afspraak gemaakt worden om later te oefenen, als individu of als (deel van) het team/de vakgroep.

14:55 – 15:00 uur Evaluatie en acties

Na de bespreking wordt geëvalueerd hoe de deelnemers de bijeenkomst hebben ervaren. Bij de afsluiting van de bijeenkomst wordt hen gevraagd om op een flap-over te schrijven wat zij graag willen veranderen de volgende dag en waarvoor zij de verantwoordelijkheid willen nemen.

Het vervolg van de theatervoorstelling

De ervaringen met het pop up theater zijn zeer positief. Het maakt iets los bij de deelnemers omdat de gespeelde situaties herkenbaar en herkenbaar pijnlijk zijn. Alleen al door het bijwonen van het theater reageren deelnemers meer vanuit de patiënt: hoe komen mijn goede bedoelingen over? Wat is het effect van wat ik nu doe?

Het theater kan daarmee als zelfstandig onderdeel gezien worden waarin deelnemers zich bewust worden van het effect van hun handelen/gedrag.

De voorkeur heeft het echter om de theatervoorstelling te gebruiken als onderdeel van een programma waarin klantgerichtheid centraal staat. Het kan daarin dienen als eerste onderdeel dat de deelnemers doorlopen omdat het zo helpt om de bewustwording van het eigen handelen te creëren.

In andere onderdelen kan er vervolgens verder geanalyseerd worden en kunnen vaardigheden worden getraind.

**Leerdoelen:**

* Aan het einde van het POPUP theater zijn medewerkers zich meer bewust van hun eigen handelen en het effect hiervan op patiënten.
* Aan het einde van het POPUP theater formuleren medewerkers wat zij in hun werkzaamheden anders gaan doen en hoe dat ten goede komt aan de patiëntgerichtheid.
* Aan het einde van het POPUP theater heeft het team als geheel inzicht gekregen in elkaars handelen en ziet in dat feedback geven op elkaars handelen nodig is.