**Training : Omgaan met emotie en agressie**

**Duur: : twee dagdelen**

**Max. deelnemers : 10 deelnemers**

**Inzet acteur: : 1 acteur, 2 dd aanwezig**

**Doelgroep:** Artsen. Pas de casuïstiek in de training altijd aan op het soort klantcontact (telefonisch, face 2 face, balie, spreekuur, huisbezoek, etc.) en de mate van emotie en agressie die de groep ervaart.

**Resultaat:**

Met betrekking tot de basiskennis en -vaardigheden is het resultaat dat de artsen:

* het protocol omtrent agressiebeleid kennen;
* de verschillende vormen van emotioneel en agressief (A,B,C en D-gedrag) herkennen;
* een slechtnieuws gesprek kunnen voeren;
* emotioneel (A- en B-)gedrag kunnen ombuigen;
* weten wat en hoe ze een agressie incident moeten melden.

Daar bovenop leren de artsen in deze variant:

* rustig te blijven tijdens een incident (zelfcontrole);
* uit de strijd te blijven en toch een standpunt of beslissing krachtig te beargumenteren;
* grenzen te stellen bij agressief (C- en D) gedrag;
* een patiënt of diens familielid voor een heldere keuze te stellen;
* een gesprek tijdig afronden (bij agressief gedrag).

**Materiaal voor deelnemers:**

* Agressieboekje
* Hand out A,B,C en D gedrag
* Praktijkopdracht deelnemers

**Voorbereiding:**

Voorafgaand aan de training zet je de tafels aan de kant, stoelen in een kring en heet alle deelnemers welkom. Schrijf een welkomstwoord en de agenda op de flap over. Klaarleggen materialen zoals naamsticker, boekjes en hand outs. Voorbespreking programma en casuïstiek met de acteur.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Inhoud** | **Doel** | **Resultaat** | **Materiaal** |
| **Introductie training en toelichting programma (9.00 tot 9.15 uur):**   1. Welkom heten deelnemers 2. Voorstellen trainer en acteurs 3. Toelichting op het programma    1. Agenda / opbouw van de training doorlopen – uitkomst intake delen.    2. Praktische zaken, tijden, pauzes en materiaal.    3. Veiligheid binnen de training. Niks moet- je mag oefenen. Benoem belang van vertrouwelijkheid. Zorg voor jezelf en de anderen.    4. Aandacht voor ABCD-gedrag    5. Werken met acteur; binnen een veilige context oefenen met ABCD gedrag.    6. Nadruk op oefenen en praktijkgericht. Geen slaande deuren als die er in de praktijk niet zijn. Zo waarheidsgetrouw als mogelijk. | Verwachtingen van de deelnemers managen. | Duidelijkheid over het doel, de structuur en het programma. | Flip over (FO) Welkom;  FO agenda. |
| **Kennismaking en leerwensen (9.15 – 10.00 uur)**  **Werkvorm Line – up**   1. Vraag deelnemers op de lijn te laten staan op basis van leeftijd of aantal dienstjaren. 2. Vraag naar de mate van A en B gedrag op een schaal van 1 tot 10 op het werk. 3. Vraag naar de mate van C en D gedrag op een schaal van 1 tot 10 op het werk. 4. Vraag naar mate van steun van de werkgever op het gebied van emotie en agressie op een schaal van 1 tot 10. 5. Hoe veilig voel je je op je werk op een schaal van 1 tot 10? 6. Wat zijn je wensen en verwachtingen voor vandaag? Wanneer ben je tevreden over de training van vandaag? 7. Wat zijn specifieke cases of lastige situaties die je wilt behandelen? | Kennismaking en leerwensen ophalen. | Veilige leeromgeving en ophalen leerwensen.  Activeren en verbinden van de deelnemers. | Schilders tape;  FO leerwensen en casuïstiek. |
| **Herkennen van A,B, C en D gedrag en geven van slecht nieuws (10.00 tot 10.30 uur)**   * Deelnemers geven slecht nieuws aan de acteur. De acteur laat verschillende vormen van A,B gedrag zien. Acteur begint met licht A,B gedrag en bouwt op. Deelnemers reageren niet op de acteur. * Deelnemers laten raden naar het gedrag, is dit A,B gedrag en wat is het beleid * Trainer geeft slecht nieuws aan de acteur. De acteur reageert met C of D gedrag. De deelnemers raden wederom welk gedrag dit is. In dit gedeelte nog geen C en D gedrag naar de deelnemers richten i.v.m. veiligheid. * Terugkomen op de leerwensen: zijn er aanvullingen en wat maak je het meeste mee op je werk. Verschuiving ten opzichte van de schaalvraag eerder. | Herkennen A,B,C en D gedrag. Deelnemer kan preventief handelen bij slecht nieuws aan een patiënt en de familie. | Kennismaken met de acteur en veilige leeromgeving opbouwen. | FO leerwensen |
| **Pauze** (10.30 – 10.45 uur) |  |  |  |
| **Aandacht voor het beleid incl. Social Media (10.45 – 11.15 u):**   1. Ben je bekend met het beleid? 2. Uitleg A,B, C en D gedrag, hoe om te gaan met de verschillende vormen van gedrag. A en B gedrag mag, C en D gedrag niet. Wanneer ga je melden, gesprek beëindigen, aandacht voor aanhoudende emoties etc. 3. Omgaan met sociale media: wees voorzichtig en terughoudend. Wat zijn voorzorgsmaatregelen die jullie treffen? Tips en advies vanuit RV (wees terughoudend, niet inhoudelijk appen met klanten, behandel emotie en agressie via social media zoals je face to face doet: dus ook reageren en grenzen stellen). 4. Waar ligt jouw persoonlijke grens m.b.t. agressie? Uitleg over het belang van en werken met een organisatie norm i.p.v. een persoonlijke grens. (Eenduidigheid en voorspelbaarheid voor klanten en het bieden van een duidelijk kader voor de medewerkers). | Herkennen van eigen grenzen t.o.v. agressief gedrag en erkennen van medeverantwoordelijkheid voor collega’s.  Inzicht in omgang met social media: zelf en binnen team en bewustwording van mogelijke effecten van gebruik. |  | FO ABCD;  Agressieboekje;  Hand out A B C D. |
|  |  |  |  |
| **Herkennen en beïnvloeden van de primaire reactie op emotioneel en agressief gedrag van patiënten en familieleden (11.15 – 12.30 uur):**   1. Behandelen theorie vecht, vlucht en bevriezen en zelfcontrole / bewust handelen. Ademhaling, spierspanning, gedachten sturen en houding. 2. Wat is jouw primaire reactie op spannings verhogende situaties qua ademhaling, spierspanning en gedachten? *(positie oefening: acteur zegt niets, raakt niet aan, komt alleen in veiligheidszone van de deelnemer, goed nabespreken met feedback van de acteur). Voorafgaand aan de oefening laat de acteur de verschillende posities zien bij de trainer. Biedt deelnemers ook de mogelijkheid om eruit te stappen, time out te nemen.* 3. Nabespreking focus op ervaringen van de deelnemers en herken je dit in je werk. 4. Workshop door de trainer en acteur– Beinvloeden eigen spanning middels ademhaling, spierspanning, houding en gedachten sturen.    1. Bijv. door deelnemers twee vuisten te laten maken en te vragen naar hun ademhaling, wat is het effect op je ademhaling bij spierspanning? Antwoord: Hoge ademhaling of ademhaling stokt = spanningsopbouw.    2. Vraag deelnemers stevig te staan. Uitleg over geaard staan en laten ervaren van geaard staan en buikademhaling = spanningsverlaging.    3. Oefening chinees boksen (twee rondes). | Herkennen van de eigen primaire reactie op spanning en kunnen die beïnvloeden. Focus op lichaam i.p.v. hoofd. |  | Agressieboekje |
| **Lunch (12.30 – 13.15 uur)** |  |  |  |
| **Oefenen met het geven van slecht nieuws aan patiënten en familieleden en omgaan met AB in hoefijzer (13.15 – 14.00 uur)**   1. Theorie slecht nieuws (kort, krachtig en duidelijk geven van slecht nieuws). 2. Demo trainer en acteur van slecht nieuws, eerst geeft de trainer een verkeerd voorbeeld en de deelnemers mogen de trainer tips geven. De trainer verwerkt de tips en geeft weer slecht nieuws, deze keer goede voorbeelden. 3. Oefenen met het geven van slecht nieuws – Hoefijzer in hoog tempo.   Nabespreking nadat iedereen is geweest.   1. Omgaan met A en B gedrag. Deelnemers oefenen met het begrip tonen, ruimte geven voor emotioneel gedrag en luisteren, samenvatten bij A en B gedrag.   Acteur schuift aan bij de deelnemers. | 1. Kennis over slecht nieuws geven 2. Medewerkers praktische handvatten aanreiken om te gaan met A en B gedrag (emotioneel). 3. Deelnemer krijgt inzicht in de belangrijkste oorzaken van emotioneel gedrag bij zijn patiënten en de familie en weet hiermee om te gaan. | Deelnemers kunnen AB gedrag herkennen en zijn in staat de bijbehorende technieken toe te passen. Ze hebben hier mee geoefend. | FO;  Hand Out A B C D. |
| **Afhandeling van een incident (14.00 tot 14.15 uur)**   * Woe heeft er weleens een incidenten melding gemaakt? * Waar melden? * Wanneer melden? Aanhoudend A en B gedrag, C gedrag melden nadat de dader door ging en D gedrag altijd melden. * Aanhoudend A en B gedrag is agressie en dient gemeld te worden. * Suïcide dreiging. Heeft iemand dit weleens meegemaakt en waar zou dit onder vallen / zou je dit melden? Beleid = altijd melden en bespreek dit met je manager. | 1. Deelnemer kent het proces dat volgt na een agressief incident 2. Deelnemer weet dat en hoe hij moet melden 3. Deelnemer heeft inzicht in het belang van registratie |  | FO met routing melden agressie incidenten |
| **Pauze (14.15 – 14.30 uur)** |  |  |  |
| **Oefenen met C gedrag (14.30 tot 15.00 uur)**   * Oefenen met concreet benoemen van grens overschrijdend gedrag en grenzen stellen. Hierbij ook aandacht voor persoonlijke leerwensen en casuïstiek. * Indien de agressor doorgaat = voor de keuze stellen (*aandachtspunt is positief eindigen bijv. als U doorgaat met schelden dan beëindig ik het gesprek, als U stopt met schelden dan kan ik het gesprek voortzetten.*   *Aan U de keuze….)*   * Indien de agressor schakelt naar A en/ of B gedrag weer meeveren. Deelnemers hier mee laten oefenen. * Indien de agressor doorgaat met C gedrag na de keuze het gesprek beëindigen en melden. |  |  |  |
| **Oefenen met D gedrag (15 tot 15.30 uur)**   * Oefenen met D gedrag. Vraag de deelnemers wie er mee wil oefenen en naar persoonlijke leerwensen. Oefenen met gedrag benoemen, grens aangeven en gesprek beëindigen. Deelnemers oefenen met het gesprek beëindigen. Altijd melden.   Tip: Een veilige manier om te oefenen kan een telefoongesprek zijn. |  |  |  |
| **Oefenen met eigen praktijksituaties die deelnemers lastig vinden (15.30 – 16.00 uur)**   1. Check op persoonlijke leerwensen en de intake.   Tip: indien de oefenbereidheid laag is, kan de trainer met de acteur nog een aantal situaties oppakken (bijv. middels regie scenes). | Deelnemers hebben gelegenheid te oefenen met de aangereikte handvatten in hun eigen praktijksituaties. | Deelnemers kunnen de aangereikte de-escalerende technieken toepassen in praktijksituaties die zij zelf als lastig ervaren. Ze worden weerbaarder en ervaren meer controle en zelfvertrouwen bij confrontatie met agressie. Het geeft ze een groter gevoel van veiligheid. |  |
| **Plan van aanpak en koppeling naar de praktijk (16.00 – 16.20 uur)**   1. Laat de deelnemers een persoonlijk plan van aanpak maken en in twee- of drietallen met elkaar laten bespreken. | Borging van het geleerde en vergroten van de veiligheid. | praktijkopdracht |  |
| **Evaluatie training (16.20 – 16.30 uur)**  Mondelinge op flap over tops en tips schrijven. Foto van de flap over mailen aan RadarVertige.  De schriftelijke evaluatie. | Verkrijgen van inzicht in hoe de training ervaren is en waar eventuele verbeterpunten liggen voor volgende groepen. |  | FO evaluatie. |