



# Achter het behang!

## *Omgaan met moeilijke mensen*

### Inhoud

#### Moeilijk mensen

Iedereen heeft op zijn tijd last van moeilijke mensen of op zijn minst van mensen die moeilijk doen. Irritant patiënten-gedrag lijkt zelfs steeds vaker voor te komen. In deze workshop wordt niet alleen verklaard hoe dit komt, maar ook gaan we alle mogelijke strategieën behandelen om zo goed mogelijk doelgericht resultaat te behalen. Vele lastige situaties worden nagebootst. Iedereen wordt uitgenodigd zijn/haar persoonlijke “irritator” mee te nemen (in overdrachtelijke zin). Natuurlijk hebben we ook een aantal types op voorraad. Denk aan “omgangsregelingen” voor types als: *de hypochonder, de klager, de bazige, de agressieveling, de internetgeleerde, de kletsmajoor, de dommerik, de zwijgzame, de bemoeizuchtige partner.*

Een afwisselende, interactieve, leerzame en zeer praktische cursus voor iedere arts die wel eens met moeilijke mensen te maken heeft.

### Programma

#### Dag 1

09:00	Ontvangst
09:30	Inleiding Inventarisatie “irritatoren” Samen met de cursisten wordt een overzicht gemaakt van de “types” die zij het meest irritant vinden; eventueel worden er nieuwe aan toe gevoegd. Psychologische inzichten: profiel aan persoonskenmerken, uitleg, vaststelling eigen profiel
11:00	Pauze
11:30	Zelfmanagement: hoe je eigen gevoel te manipuleren. Toelichting: kernpunten van zelf-programmering; oefening. Inleiding casus 1:

De agressieveling: persoonskenmerken, omschrijving gedrag, opstellen specifieke "omgangsregeling" (Plan van Aanpak)

13:00 Lunch

14:00 Vervolg: oefening cq nabootsing "agressieveling"  
- Nabespreking, aandachtspunten

Inleiding casus 2:  
"De zwijgzame", persoonskenmerken, omschrijving gedrag, opstellen specifieke "omgangsregeling" (Plan van Aanpak)

15:30 Pauze

16:00 Vervolg: oefening cq nabootsing "zwijgzame"  
Nabespreking, aandachtspunten

17:30 Afsluiting dag 1, borrel

## Dag 2

09:00 Inleiding casus 3:  
"De bazige", algemene inzichten, persoonskenmerken, omschrijving gedrag, opstellen specifieke "omgangsregeling" (Plan van Aanpak)  
Oefening cq nabootsing "De bazige"  
Nabespreking, aandachtspunten

10:30 Pauze

11:00 Inleiding casus 4:  
"hypochonder/klager", algemene inzichten, persoonskenmerken, omschrijving gedrag, opstellen specifieke "omgangsregeling" (Plan van Aanpak)  
oefening cq nabootsing, nabespreking

Inleiding casus 5:  
"internetgeleerde", algemene inzichten, persoonskenmerken, omschrijving gedrag, opstellen specifieke "omgangsregeling" (Plan van Aanpak)  
Oefening cq nabootsing, nabespreking  
psychologische achtergronden van de internetgeleerde

12:30 Lunch

13:30 Inleiding casus 6:  
"bemoeizuchtige partner", algemene inzichten, persoonskenmerken, omschrijving gedrag, opstellen specifieke "omgangsregeling" (Plan van Aanpak)

Oefening cq nabootsing, nabespreking  
Keuze casussen: eigen inbreng / dommerik / etc

15:00 Pauze

15:30 Voorbespreking, algemene inzichten, persoonskenmerken, omschrijving gedrag.  
Uitvoering, nabootsing

17:00 Evaluatie en afsluiting

## Leerdoelen

Leren kennen van eigen 'irritatoren' en herkennen van eigen reactiepatronen.  
Leren herkennen van specifieke, veel voorkomende gedragspatronen.  
Leren kennen van efficiënte reactiepatronen.

## Werkvormen

Interactieve colleges met mini-oefeningen en casuïstiek. Deelnemers worden uitgenodigd specifieke probleemgebieden en casuïstiek naar voren te brengen en ervaringen te delen, zodat de cursus zoveel mogelijk aansluit bij de praktijk van de deelnemers.

## Canmeds

### *Communicatie*

- 2:1. De specialist bouwt effectieve behandelrelaties met patiënten op.
- 2:2. De specialist luistert goed en verkrijgt doelmatig relevante patiëntinformatie.
- 2:3. De specialist bespreekt medische informatie goed met patiënten en familie.

### *Professionaliteit*

- 7.2 Reflectie op eigen kennis en handelen. Bevorderen persoonlijke ontwikkeling met betrekking tot tijdmanagement.

## Docent

*Theo Bollerman* studeerde rechten en psychologie en heeft meer dan 25 jaar ervaring in het geven van cursussen aan huisartsen, medisch specialisten en paramedici. Vanaf 1990 verzorgde hij onder andere voor Postgrade (postacademische opleidingen artsen en apothekers) meer dan tweeduizend workshops voor huisartsen en apothekers met thema's zoals onderhandelen, vergadertechnieken, conflicthantering, tijdmanagement, verandermanagement en energiemangement. Daarnaast heeft hij in de afgelopen 20 jaar meer dan 180 vakgroepen en medische maatschappen begeleid op het terrein van mediation, fusering, teamontwikkeling en conflictbemiddeling.

