|  |
| --- |
| **Programma** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **accreditatietijd** | **Tijd** |  |
|  | 8.30 | ontvangst |
|  | 9.00 | introductie |
| 20 | 9.20 | Inventarisatie assessment en leer-ontwikkelplan ervaringen; focusgebieden |
| 25 | 9.45 | Klantvriendelijkheid -> Conflicthantering -> Agressie beheersing  - Theoretisch kader (5 minuten)  - Maken en bespreken van de conflictstijlen test (40 minuten) |
| 45 | 10.30 | Pauze |
|  | 11.00 | Omgaan met klachten (van patiënten, collega’s en externen)   * Theoretisch kader (10 minuten) * Simulatie oefeningen (conflicthantering en omgaan met klachten) met trainingsacteur * Feedback van TA, trainer/coach en intercollegiaal |
| 90 | 12.30 | Lunch |
| 75 | 13.30 | Methoden ter ondersteuning van (gedrags-)verandering   * Theoretisch kader evidence-based benaderingen (15 minuten) * Simulatieoefeningen op basis van bovenstaande met trainingsacteur, en naar aanleiding van leer- en ontwikkelplannen. * Feedback: intercollegiaal en extern (TA en trainer/coach) |
|  | 14.45 | Pauze |
| 75 | 15.15 | Leer- en ontwikkelplanning   * Theoretisch kader (feedback geven en ontvangen); 5 minuten * Opsplitsing van de groep in 4 kleine groepjes van 3-4 deelnemers; bespreking van en feedback op elkaars individuele uitdagingen n.a.v. assessment en leer-/ontwikkelplannen (30 minuten) * Plenaire simulaties met trainingsacteur, op basis van subgroep-uitkomsten (40 minuten) |
| 20 | 16.30 | * Afsluiting * In tweetallen: aanvullingen/verfijningen van individuele leer- en ontwikkelplannen. Om beurten interviewen/helpen de deelnemers elkaar om prioriteiten te verfijnen 10 minuten elk; 20 minuten totaal * Laatste vragen/opmerkingen en aankondiging e-learning 2. |
| 10 | 16.50 | Evaluatie en einde workshop dag |
|  | 17.00 | Einde |
| 360 |  |  |