

Flexibiliteit, kracht, kwaliteit
Advies, Training, Onderzoek

Betrokken, Innovatief, Gedreven, Verbindend

GGZ, jeugdzorg, gehandicaptenzorg, ouderenzorg, algemene ziekenhuizen

Co-creatie

Praktijkgerichte methoden en modellen

Zorg en Welzijn

Human Right Approach Professionalisering

Ontwikkelen, verbeteren

Teamontwikkeling

Samenwerking

Omgaan met grensoverschrijdend gedrag

Strategisch, praktisch, resultaatgericht

Complexe communicatie

Verandermanagement

Veiligheid



PACT Herhaling

Trainer:



Organiseren van kennis en kunde

Training | Advies | Onderzoek

- Voor een veilige en plezierige werk- en zorgomgeving
- Ontwikkelen van individuen, teams en organisatie
- Ouderenzorg, GGZ, jeugdzorg, VGZ, verslavingszorg, ziekenhuizen

Waarom?

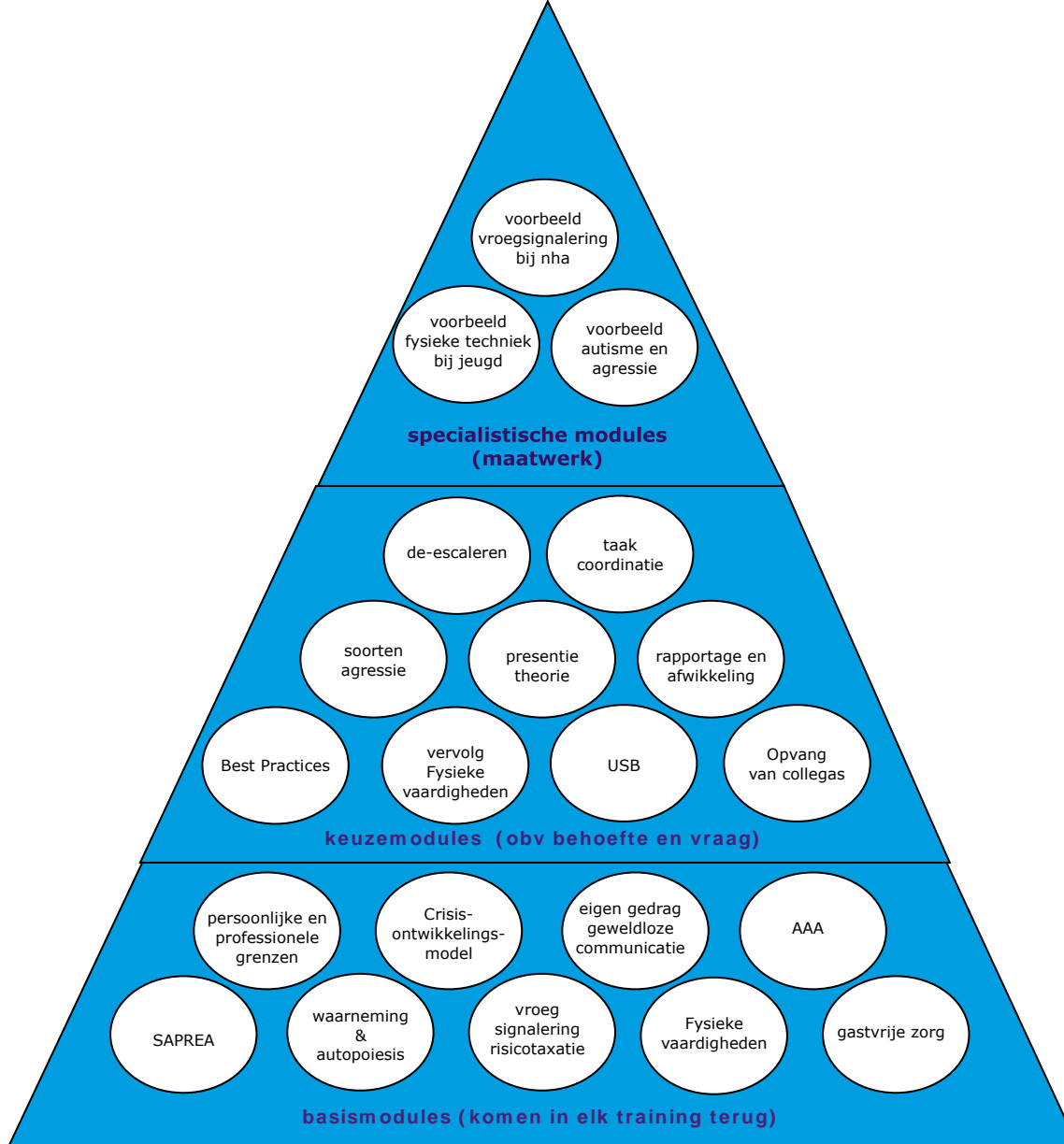


Omdat wij willen bijdragen aan het werkplezier en trots van medewerkers. Zodat zij hun cliënten kunnen steunen en helpen, ook als het moeilijk is!



Samen creëren we een veilige en plezierige werk- en zorgomgeving door:

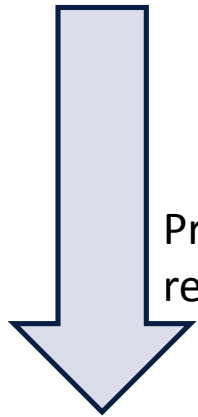
- Verminderen en voorkomen van onveilige situaties, escalaties en grensoverschrijdend gedrag
- Verbeteren van communicatie en samenwerking (multidisciplinair)
- Vergroten van de juiste kennis en kunde



basisstructuur opleidingsmodules PACT

SAPREA

Signaleren



Primaire
reactie

Reageren

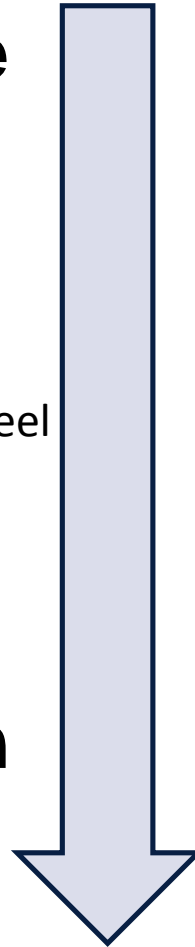
Analysere
n

Plannen

professioneel

Evalueren

Afwikkele
n



Methodisch werken bij incidenten
Lerende en professionele houding
Leer van elke incident

Programma herhalingstraining

09:00 Praktijkverkenning en kennismaking

09:30 Vroegsignaleren en
crisisontwikkelingsmodel

10:30 Pauze

10:45 SAPREA

11:30 Veilig fysiek begeleiden/ Geweldloos
communiceren en USB

12:30 Lunch

13:00 Praktijk simulaties met acteur

14:30 Pauze

14:45 Praktijk simulaties met acteur

16:30 evaluatie en afsluiting



Signaleren

het vroeg signaleren van gedrag dat
mogelijkerwijs tot een crisis leidt

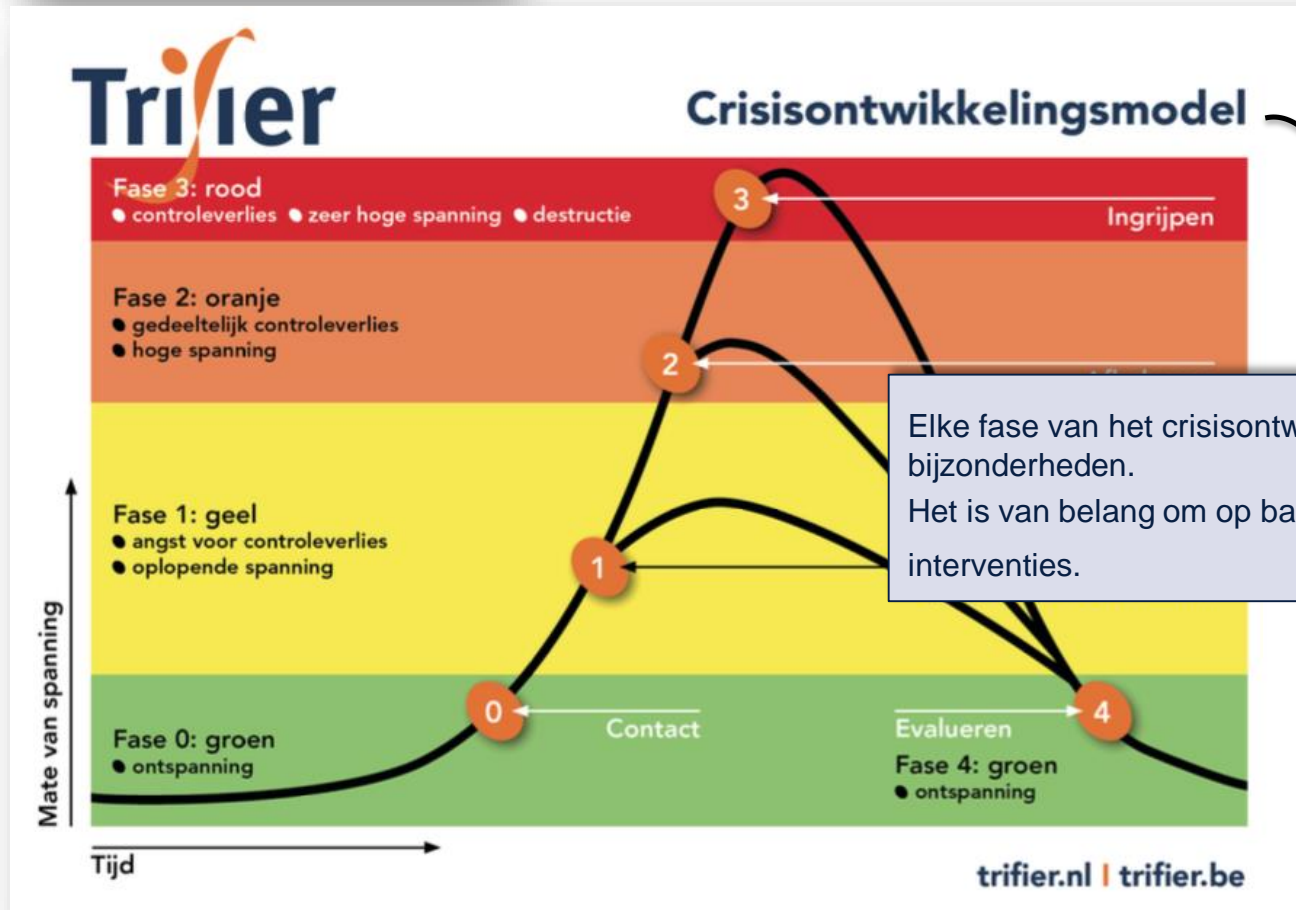
- De eerste tekenen van oplopende spanning?
- Herkennen van gedrag
- Wat wordt daarmee gedaan?

A



Analyseren

Het duiden van waargenomen signalen:
wat zie ik en in welk kader moet ik dat plaatsen?



Elke fase van het crisisontwikkelingsmodel heeft zijn eigen bijzonderheden. Het is van belang om op basis van de fase te kiezen voor interventies.



Plannen

Vooraf risico's inschatten, doelen te stellen en rollen en taken verdelen.

Vorbereiden van een interventie

- Wanneer ga je interveniëren?
- Wat voor afspraken zorgen voor regie?
- Hoeveel tijd heb je dan?
- Waar? (vluchtwegen, andere cliënten e.d.)
- Welke doelen, aanpak, rollen, e.d.

R



Reageren

Bewust inzetten van een interventie om een vooraf bepaald doel te bereiken.

- Communicatie en interactie
- De eigen mogelijkheden en beperkingen
- Bevorderend en belemmerend gedrag
- Samenwerken
- Fysieke Technieken
- AAA en USB

E



Evaluëren

Het onderzoeken van situaties en incidenten, met het oog op continue en permanent leren.

Het ontvangen van feedback

- Luister, stel vragen en vat samen;
- Vraag door als je iets niet begrijpt;
- Geef aan het bij jou over komt;
- Wat is de betekenis voor de ander;
- Geef aan wat je ermee gaat doen;
- Vraag na hoe dit voor de ander is.

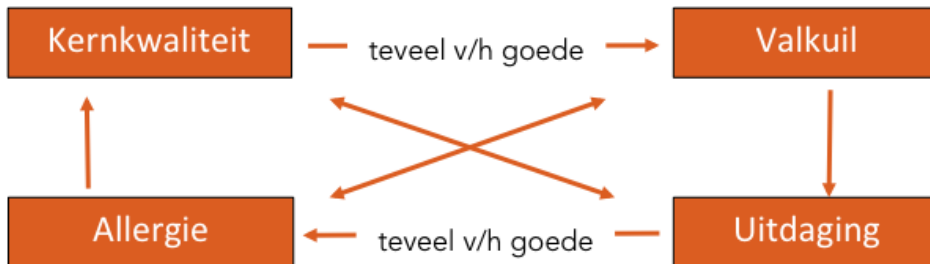


Evaluëren

Het onderzoeken van situaties en incidenten, met het oog op continue en permanent leren.

Kwaliteiten en valkuilen

Kernkwaliteiten behoren tot het wezen van een persoon. Teveel van het goede leidt tot de valkuil.





Afwikkelen

Het melden van incidenten, het beschrijven in het dossier en het opvangen van cliënten, familie en collega's.

- Het systematisch melden, verzamelen en analyseren van incidenten draagt bij aan het verminderen van onveilige situaties.
- Soms hebben incidenten impact op betrokkenen. Dat geldt ook voor familie, medecliënten, ondersteunende diensten..

Vormen van Agressie



- Frustratie agressie
- Instrumentele agressie
 - Seksuele agressie
 - Groepsagressie

Frustratie agressie

- Onverwacht
- Spontane uitbarsting
- Men speelt 'de bal'
- Vaak is de agressie te begrijpen

Instrumentele agressie

- De agressor hanteert deze vorm welbewust en doelgericht
- Men speelt op de persoon
- Dreiging wordt als drukmiddel gebruikt
- De agressie voelt onredelijk aan

Sexueel agressief gedrag



- Voelbaar, zichtbaar en (niet)concreet in gedrag te benoemen
- Onzichtbaar en/of zichtbaar voor derden
- Eigen gevoel is graadmeter

Groepsagressie

- Mechanismen
- Nadoen & Meedoen

Groepsagressie: Nadoen

- Willekeurig individu start
- Sneeuwbaaleffect
- Ingrijpen vereist

- Strategie:
- Personen aanspreken: naam en G.I.
- Vroegtijdig ingrijpen
- Willekeurig individu

Groepsagressie: Meedoen

- Leider geïndiceerd
- Geleide opbouw
- Strategisch ingrijpen

- Strategie:
- leider aanspreken (naam & G.I.)
- Strategisch moment zo vroeg mogelijk

Conflictformat



Conflictformat: 3A's

- **Afstemmen en aansluiten;** meegaan in de beweging
- **Afgrenzen in wat niet;** gedragsinstructie
- **Alternatief;** lager agressief; wat wel, hoe, sturen en belonen

Gedragsinstructie

1. Maak contact
2. Benoem het ongewenste gedrag wat de patiënt /bezoeker laat zien
3. Benoem het gewenste gedrag van de patiënt /bezoeker
4. Herhaal het gewenste gedrag in deze situatie
5. Onderhoudt contact

Belangrijk

- Agressief gedrag is communicatie
- Niet communiceren bestaat niet
- Gedrag en niet de mens
- Hé grens
- `t Hekje”
- Duidelijkheid

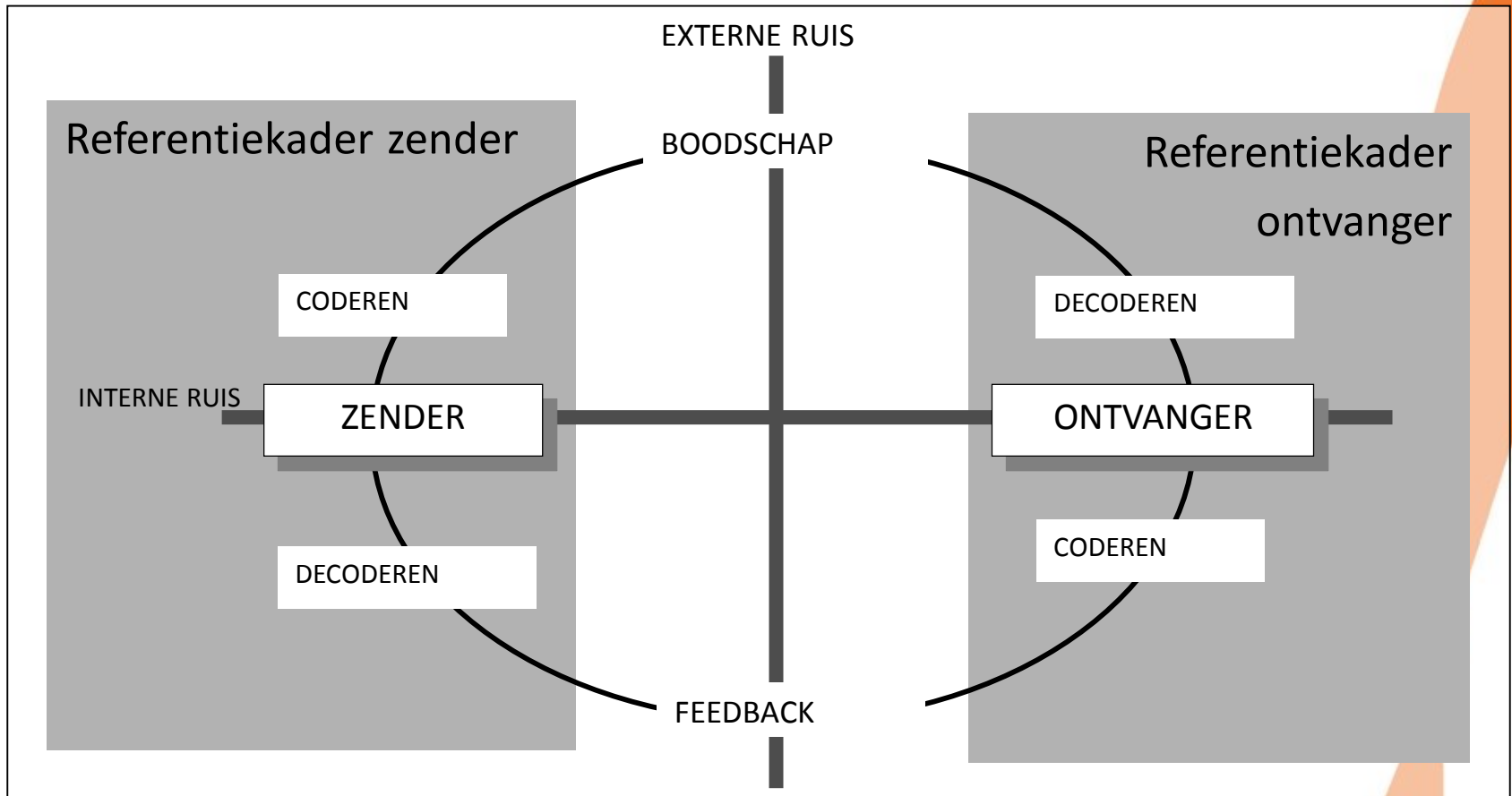
Algemene Wenken

- Nooit kracht tegen kracht
- Verbaal en non-verbaal in de beweging mee
- Steek in op een lager agressie niveau
- Probeer gelijkwaardig te communiceren

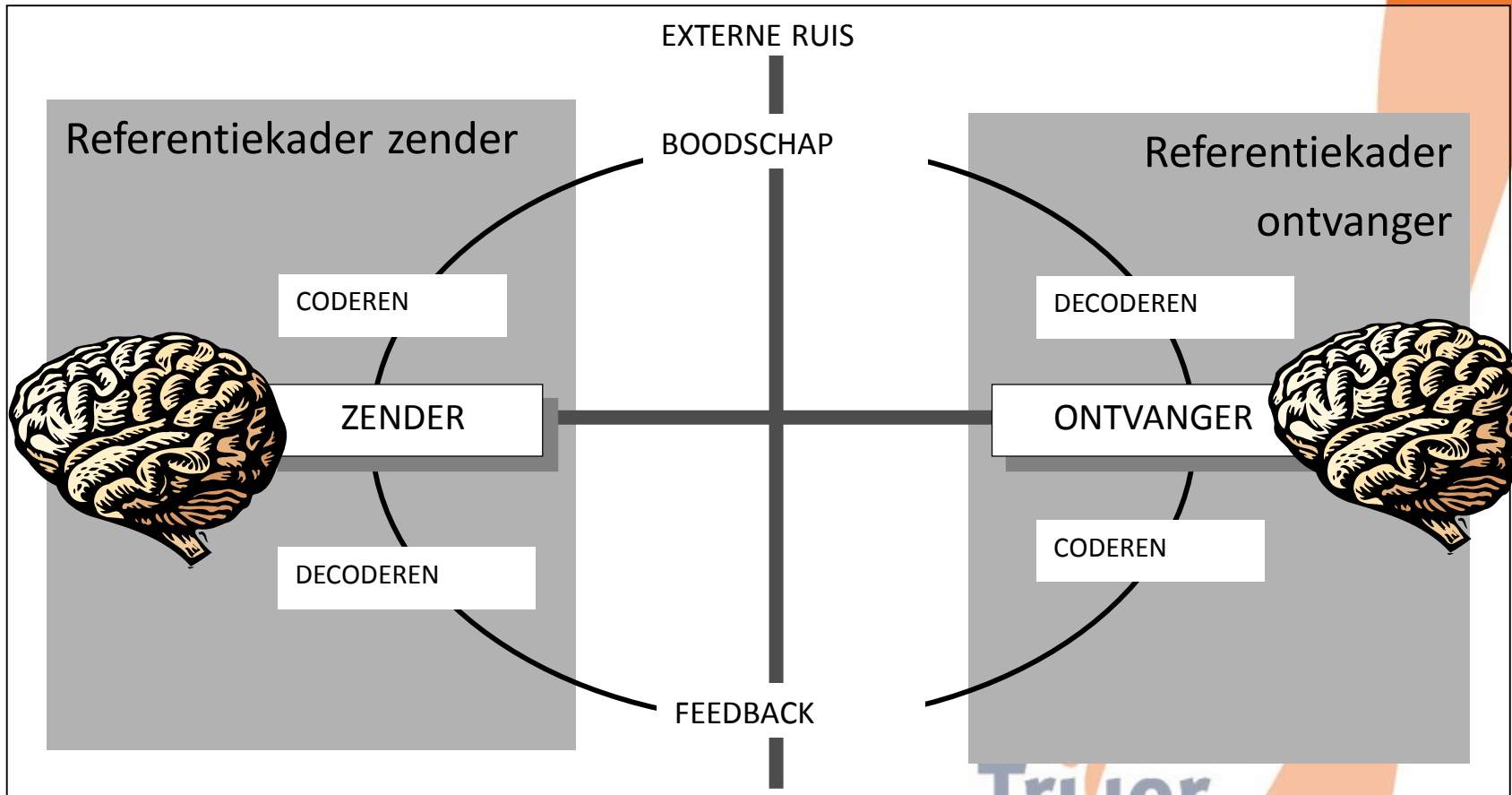
Conflict “Triggers”

- Tegenin gaan
- Negeren
- Verleiden
- Agressieve houding
- Slachtofferen
- Denigreren/kleineren

communicatie



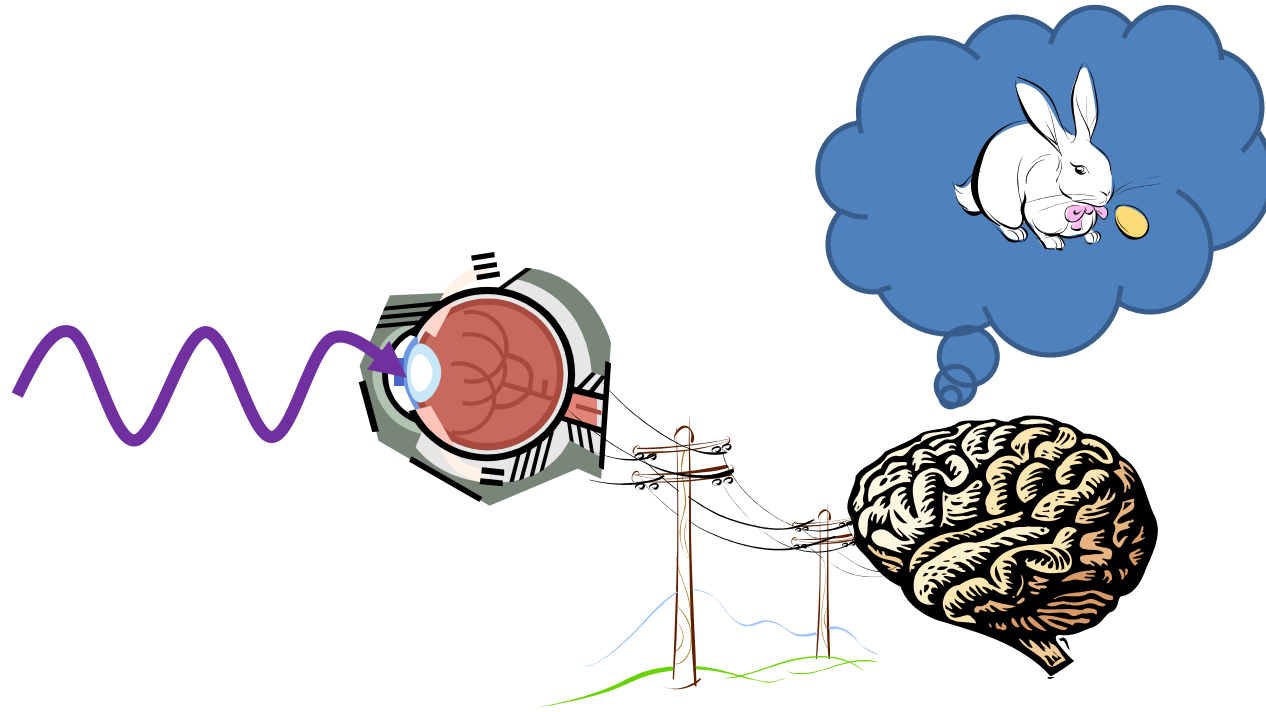
Communicatie & Autopoiesis



Autopoiesis

- Maturana and Varela (1980) Autopoiesis and Cognition.
- Kyrill A. Goosseff (2010), Autopoeisis and meaning: a biological approach to Bakhtin's superaddressee
- Bakhtin (1986) Speech genres and other late essays.

Wat zien de hersenen?





Trifer



Triier

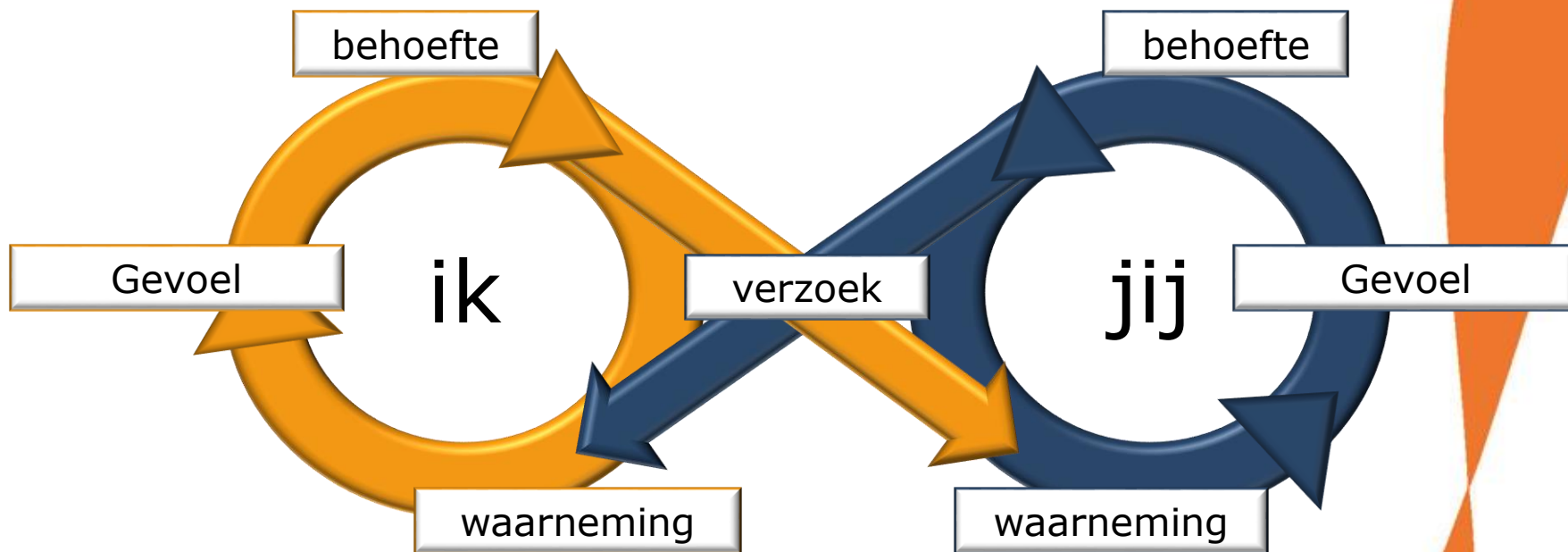


Trifer



Triier

Geweldloze communicatie



Vragen



Bedankt voor je deelname!

Je hebt deelgenomen aan de training van Trifier. We zijn benieuwd wat je er van vond!

Vul het evaluatieformulier in of mail ons op info@trifier.nl

