

Docentenhandleiding

Omgaan met weerstand en agressie

Praktijktraining-borging

**Medisch Spectrum Twente**

**2020**

**Naam dossierhouder: Monique de Jong-Rouweler**

****





**Intellectueel eigendom**

Het auteursrecht op de door Medical School Twente uitgegeven brochures, projectmaterialen, toetsen/examens, software en cursusmaterialen berust bij Medical School Twente tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Medical School Twente zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

Het maken van beeld- en of geluidsopnamen van een opleidingsactiviteit is uitdrukkelijk verboden, tenzij dit een onderdeel van de opleidingsactiviteit is.

Het opleidingsmateriaal is uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik door de cursist.

# Inhoud

[Inleiding 3](#_Toc8744113)

[1. Voorbereidingen voor trainer op de scholingsdag 5](#_Toc8744114)

[2. Programma 6](#_Toc8744115)

[3. Verdeling in CanMeds 7](#_Toc8744116)

[4. Overzicht trainers 8](#_Toc8744117)

[5. Leeractiviteiten 9](#_Toc8744118)

[6. Informatiebronnen 14](#_Toc8744119)

[7. Toetsing 15](#_Toc8744120)

# Inleiding

Aan deze trainingsbijeenkomst ligt een hoger doel van MST ten grondslag namelijk het terugdringen van de incidentie van weerstand en agressie, deze eerder kunnen ombuigen en/of kunnen voorkomen. Iedere medewerker van MST heeft hierin een belangrijke rol ten aanzien van omgaan met weerstand en agressie.

Deze training draagt bij aan het borgen van kennis en inzicht in ieders taken en verantwoordelijkheden en het bijhouden van de bekwaamheid in omgaan met weerstand en agressie. De medewerker zal daardoor blijvend in staat zijn om op een adequate en professionele wijze, met gebruik van de juiste gesprekstechnieken en zo nodig in samenwerking met andere disciplines om te gaan met weerstand en agressie.

**Hoofddoel van de scholing:**

Na de training kunnen deelnemers laten zien hoe om te gaan met weerstand en agressie, en zijn zich bewust van het hanteren van de eenduidige norm die MST hierbij stelt.

**Doelstellingen:**

Individueel niveau:

* De deelnemer is zich bewust van ABCD gedrag en hoe dit in de dagelijkse beroepspraktijk kan ontstaan.
* De deelnemer kan A- en B-gedrag ombuigen, C-gedrag begrenzen en ombuigen en D-gedrag begrenzen en handelen.
* De deelnemer kan verwoorden hoe te handelen als hij/zij zelf geconfronteerd wordt met C- of D- gedrag van een medewerker.
* De deelnemer is zich bewust van het belang van een eenduidige norm en werkwijze, en het effect hiervan op het ontstaan van weerstand en agressie.
* De deelnemer kan het belang van ‘leren op de werkplek’ benoemen en beschrijft zijn eigen rol hierin.

**Doelgroep:**

Medewerkers van MST met direct patiëntencontact die de basis praktijktraining ‘omgaan met weerstand en agressie’ ≥ 3 jaar geleden hebben gevolgd.

**Accreditatie**

Aan deze scholing zijn …. accreditatiepunten toegekend.

**Beginvereiste voor de deelnemer**

Voor aanvang van de scholingsbijeenkomst wordt verwacht dat de deelnemer:

* De e-learning ‘omgaan met weerstand en agressie’ recent heeft herhaald.
* De basis praktijktraining ‘omgaan met weerstand en agressie’ ≥ 3 jaar geleden heeft gevolgd.
* Kennis heeft van ABCD gedrag.
* Kennis heeft van het Agressieprotocol en het belang van hanteren eenduidige norm in MST.

# Voorbereidingen voor docent op de training

* Opstelling van de zaal in een halve cirkel.
* Benodigde materialen klaarleggen.
* Presentielijst: via LMS, docent tekent deze binnen LMS af.
* Evaluatieformulieren: door deelnemers via LMS, zodra trainer leeractiviteit heeft afgesloten
* Koffie/thee: deze is in de hal bij de trainingsruimte beschikbaar voor de deelnemers

**Benodigdheden:**

* Flap-overs
* Plakband
* Stiften
* Naamkaarten
* Informatie-/notitieboekjes
* Quiz kaarten

**Hulpdesk:**

Inhoudelijk: Monique de Jong-Rouweler, grip 1989 of 06-11299233

Organisatorisch: Hanneke Budde, grip 1879 of 06-31675773

# Programma

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Dagprogramma** | | | | | | | |
| **Tijdsschema (2 opties)** | | | **Leer-**  **activiteit** | **Onderwerp** | **Docent** | **Locatie** | **Werkvorm** | **SBU** |
| 8.30 – 8.45 uur | | 13.00 – 13.15 uur | 1 | Introductie | Trainer | Trainingsruimte | Groepsgesprek | 15 min |
| 8.45 – 9.15 uur | | 13.15 – 13.45 uur | 2 | Bewustwording | Trainer | Onderwijsleergesprek | 30 min |
| 9.15 – 10.45 uur | | 13.45 – 15.15 uur | 3 | Vaardigheidstrainig omgaan met ABCD gedrag | Trainer en  trainingsacteur | Vaardigheidstraining | 90 min |
| 10.45 – 11.15 uur | | 15.15 – 15.45 uur | 4 | Leren op de werkplek | Trainer | Onderwijsleergesprek | 30 min |
| 11.15 – 11.30 uur | | 15.45 – 16.00 uur | 5 | Evaluatie en afsluiting | Trainer | Groepsgesprek | 15 min |
|  | Totaal SBU | | | | | | | 3 uur =  180 minuten |

# Verdeling in CanMeds

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Verdelings CanMeds** |
| **Vakinhoudelijk handelen**  Heb ik kennis verworven over de zorgverlening aan patiënten/cliënten?  Voorbeelden: anatomie/fysiologie, ziektebeelden en beperkingen, verpleegkundige diagnostiek, farmacologie, psychologie en psychiatrie, zelfmanagement, ondersteuning en begeleiding, preventie, interventies, voorbehouden en risicovolle handelingen, zorgleefplan,hulp-en ondersteuningsmiddelen, verpleegtechnieken, et cetera. |  |
| **Communicatie**  Heb ik meer kennis verworven over de communicatie met patiënten/cliënten?  Voorbeelden: gesprekstechnieken, theoretische communicatie, gedragsbeïnvloeding, motivatie, empowerment, gebruik van ICT en sociale media et cetera. | 40% |
| **Samenwerking**  Heb ik meer kennis verworven over het samenwerken met zorgontvangers, zorgverleners en zorginstellingen?  Voorbeelden: ketenzorg, verslaglegging en overdracht, ondersteuning mantelzorg, multidisciplinaire samenwerking, groepsdynamica et cetera. | 20% |
| **Kennis en wetenschap**  Heb ik meer kennis verworven om te reflecteren op mijn deskundigheid en de onderbouwing van mijn handelen?  Voorbeelden: onderzoeksmethodiek, toepassing van wetenschap, evidence based practice, feedback et cetera. |  |
| **Maatschappelijk handelen**  Heb ik meer kennis verworven over de maatschappelijke context en het bevorderen van gezondheid?  Voorbeelden: epidemiologie, preventie, culturele achtergronden, sociale netwerken, leefstijlbevordering, voorlichting, bemoeizorg, et cetera. |  |
| **Organisatie**  Heb ik meer kennis verworven over de wijze waarop zorg kan worden georganiseerd?  Voorbeelden: organisatiekunde, kleinschalige woonvormen, betaalbaarheid van de zorg, coördinatie en continuïteit, indicatiestelling, zorg op afstand, patiëntveiligheid, werkklimaat et cetera. |  |
| **Professionaliteit en kwaliteit**  Heb ik meer kennis verworven over de professionele standaard en kwaliteitsborging?  Voorbeelden: wet- en regelgeving, beroepscode, beroepsprofielen, standaarden en richtlijnen, protocollen, beroepsvereniging, beroepsimago, kwaliteitsregistratie, kwaliteitssystemen et cetera. | 40% |

# Overzicht trainers

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Naam** | **Titel** | **Functie** | **CV aanwezig** | **Jaren ervaring** |
| Daniel Kroeske | Dhr. | Trainer |  | >5 jaar |
| Joke Rijnberg | Mv. | Trainer |  | >5 jaar |
| Jacolien Schepers | Mv. | Trainingsacteur | Ja | >5 jaar |
|  |  |  |  |  |

Voor de accreditatie: CV van minimaal 25% van de deelnemende docenten aanwezig bij Medical School Twente.

# Leeractiviteiten

|  |  |
| --- | --- |
| Leeractiviteit 1 | |
| Onderwerp | Introductie |
| **Doelstellingen** | * Deelnemers hebben zich aan elkaar voorgesteld. * De deelnemer is op de hoogte van het doel van deze scholing en het te volgen programma. * Wederzijdse verwachtingen worden uitgesproken. |
| **Voorbereiding** |  |
| **Leeractiviteiten** | Docent stelt zich voor, laat deelnemers zich aan elkaar voorstellen en  vraagt naar ervaringen met weerstand en agressie. |
| Presentielijst laten invullen. |
| Inventariseren in welke mate en vorm weerstand en agressie op de eigen afdeling/binnen het eigen team voorkomt:   * Persoonlijke ervaringen met ABCD gedrag. * Ervaringen met ABCD gedrag op de afdeling. * Ervaringen opvang medewerkers na een incident. |
| Docent bespreekt de verwachtingen, wensen qua inhoud van de training, doelstellingen en het programma. |
| **Hulpmiddelen** | Presentielijst en flap over. |
| **Taken trainer** | Zorg voor hulpmiddelen. |

|  |  |
| --- | --- |
| Leeractiviteit 2 | |
| Onderwerp | Bewustwording |
| **Doelstellingen** | * De deelnemer is zich bewust van ABCD gedrag en hoe dit in de dagelijkse beroepspraktijk kan ontstaan. * De deelnemer is zich bewust van mogelijke emotionele reacties op slecht nieuws en kan hier op een adequate wijze mee omgaan in relatie tot weerstand en agressie. * De deelnemer kan verwoorden hoe te handelen als hij/zij zelf geconfronteerd wordt met C- of D- gedrag van een medewerker |
| **Voorbereiding** | Luisterlijn |
| **Leeractiviteiten** | Interactief gesprek over   * mogelijke oorzaken van emotie, weerstand en agressie en ongewenst gedrag, zowel van patienten en bezoekers als tussen medewerkers onderling * de eigen rol hierin. |
| Interactief gesprek over brengen van en reageren op slecht nieuws, onder andere aan de hand van de luisterlijn. |
| Onder begeleiding van trainer en acteur wordt iedereen uitgenodigd te oefenen met brengen van slecht nieuws, in subgroepjes. |
| **Informatiebronnen** | Medisch Spectrum Twente. (2018). Agressieprotocol.  Schouten & Nelissen. (z.d.). Omgaan met emotie en agressie in je werk.  Schuur, G. (2014). Omgaan met agressie (8e druk). |
| **Toetsing** | Evaluatie |
| **Hulpmiddelen** | Flap over |
| **Taken trainer** | Bovenstaande |

|  |  |
| --- | --- |
| Leeractiviteit 3 | |
| Onderwerp | Vaardigheidstraining omgaan met ABCD gedrag |
| **Doelstellingen** | * De deelnemer kan A- en B-gedrag ombuigen, C-gedrag begrenzen en ombuigen en D-gedrag begrenzen en handelen. * De deelnemer is zich bewust van het belang van een eenduidige norm en werkwijze, en het effect hiervan op het ontstaan van weerstand en agressie. |
| **Voorbereiding** |  |
| **Leeractiviteiten** | Met behulp van een Quiz worden verschillende soorten en verschijningsvormen van ABCD gedrag gepresenteerd. |
| Het belang van hanteren van een éénduidige norm wordt toegelicht aan de hand van de stelling: “Het is voor iedereen persoonlijk of je een situatie als bedreigend ervaart, daarom is het verstandig dat iedereen zijn persoonlijke norm hanteert richting patiënten of bezoekers”. |
| Met behulp van een trainingsacteur wordt iedereen uitgenodigd te oefenen met reageren op A-, B-. C- en D- gedrag. |
| In een interactief gesprek wordt theorie besproken hoe om te gaan met verschillende gedragingen (ombuigen, begrenzen en handelen). |
| **Informatiebronnen** | Medisch Spectrum Twente. (2018). Agressieprotocol.  Medisch Spectrum Twente. (z.d.). Omgaan met weerstand en agressie, basis.  Schouten & Nelissen. (z.d.). Omgaan met emotie en agressie in je werk.  Schuur, G. (2014). Omgaan met agressie (8e druk). |
| **Toetsing** | Evaluatie |
| **Hulpmiddelen** | Quiz, stellingen en flap over |
| **Taken trainer** | Bovenstaande |

|  |  |
| --- | --- |
| Leeractiviteit 4 | |
| Onderwerp | Leren op de werkplek |
| **Doelstellingen** | * De deelnemer kan het belang van ‘leren op de werkplek’ benoemen en beschrijft zijn eigen rol hierin. |
| **Voorbereiding** |  |
|  | Inventarisatie van ervaringen ‘leren op de werkplek’ en reflectie hierop. |
| Interactief gesprek over werkplekleren   * hoe dit bijdraagt aan versterken van bekwaamheid in omgaan met ABCD gedrag * ten behoeve van analyse van incidenten * in relatie tot en ter bevordering van multidisciplinaire samenwerking |
| Inventarisatie onder deelnemers hoe ‘leren op de werkplek’ versterkt kan worden en welke randvoorwaarden daarvoor nodig zijn. |
| **Informatiebronnen** | Noij, L., & Kengen, M. (2013). Leeroriëntaties in organisaties.  Deen, E., & Rondeel, M. (2017). Opleidingskunde. Leren in het werk, rond het werk, voor het werk. |
| **Toetsing** | Evaluatie |
| **Hulpmiddelen** |  |
| **Taken trainer** | Bovenstaande |

|  |  |
| --- | --- |
| Leeractiviteit 5 | |
| Onderwerp | Evaluatie en afsluiting |
| **Doelstelling(en)** | * De deelnemer geeft ervaringen weer van de scholing en de al dan niet behaalde doelstellingen. * Deelnemer heeft gelegenheid gehad feedback te geven op de training. |
| **Leeractiviteiten** | Terugblik op de doelstellingen en inhoud van de lessen. |
| Deelnemer vult evaluatieformulier in, in het LMS. |
| **Hulpmiddelen** | Evaluatieformulieren in LMS |

# Informatiebronnen

De volgende informatiebronnen zijn gebruikt voor deze scholing:

|  |
| --- |
| **Bronnen** |
| Medisch Spectrum Twente. (2018). *Agressieprotocol* (versie 5). Geraadpleegd op 6 mei 2019, van http://iprova.zmst.loc/iDocument/Viewers/Frameworks/ViewDocument.aspx?DocumentID=fca1f9a2-3585-40fd-a7f8-081ea2759419&NavigationHistoryID=4694819&PortalID=100&Query=agressieprotocol |
| Medisch Spectrum Twente. (z.d.). *Omgaan met weerstand en agressie, basis* [e-learing]. Geraadpleegd op 6 mei 2019, van https://leerplein.medicalschooltwente.nl/enrol/index.php?id=220 |
| Noij, L., & Kengen, M. (2013). Leeroriëntaties in organisaties. *Opleiding & Ontwikkeling*, *26*(6), 19-24. Geraadpleegd op 31 oktober 2019, van <https://www.sbo.nl/media/filer_public/2015/06/30/leerorientaties_in_organsiaties_-_marlo_kengen_en_leon_noij.pdf> |
| Deen, E., & Rondeel, M. (2017). *Opleidingskunde. Leren in het werk, rond het werk, voor het werk.* Alphen aan den Rijn: Vakmedianet. |
| Schouten & Nelissen. (z.d.). *Omgaan met emotie en agressie in je werk*. Geraadpleegd op 6 mei 2019, van https://www.sn.nl/media/2688/omgaan-met-emotie-en-agressie-brochure.pdf |
| Rijksoverheid. (2011). *Handreiking Agressie en Geweld.* Geraadpleegd op 7 juni 2019, van https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geweld-tegen-werknemers-met-publieke-taak/documenten/brochures/2011/09/29/handreiking-agressie-en-geweld-2011 |
| Rijksoverheid. (2012). *Actieplan Veilig Werken in de Zorg.* Geraadpleegd op 7 juni 2019, van https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2012/03/22/actieplan-veilig-werken-in-de-zorg |
| Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen. (z.d.). *Veiligezorg.* Geraadpleegd op 7 juni 2019, van https://www.staz.nl/veiligezorg/ |
| Duidelijk over agressie. (z.d.). Geraadpleegd op 7 juni 2019, van https://www.duidelijkoveragressie.nl/ |
| Schuur, G. (2014). *Omgaan met agressie* (8e druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum. |

# Toetsing

De scholingsbijeenkomst wordt niet getoetst.