**Peer Support en Just Culture**

**20 april 2022**

Als medische zorgprofessional zijn we getraind om oplossingsgericht te denken hoe we een ander kunnen helpen. We neigen er echter naar om een blinde vlek voor onszelf te hebben als het gaat om het herkennen van en omgaan met emoties als onmacht, angst en verdriet.

Het kan daarbij zijn dat we ons niet veilig genoeg voelen op de werkvloer om onze kwetsbaarheid te tonen. Dan is het de werkcultuur dat ons belemmert om ruimte te geven aan deze gevoelens. Je werk als medisch professional zou een plek moeten zijn van professionele groei en persoonlijke ontwikkeling. Zijn er momenten van twijfel en onzekerheid waarbij je je afvraagt “hoe los ik dit op zonder mezelf te verliezen?” of “wat zullen ze van me denken?” dan is het goed om een moment stil te staan bij de vragen “hoe verhoud ik me tot mijn werk? en “Wat doet het werk met mij?”.

In onze training staan we stil bij zaken die gaan over de ruimte die een medisch zorgprofessional heeft of creëert op het werk. Hoe ga je om met een lastige situatie op het werk? Welke invloed heb je zelf op de cultuur in een groep? En hoe is die werkcultuur eigenlijk: open of oordelend? Deze zaken komen aan bod. Ook niet LUMC'ers kunnen zich voor deze cursus inschrijven.

\* Peer support biedt ondersteuning die de negatieve impact van een medisch incident op de zorgverlener zelf en op de organisatie kan verminderen.

\* Just culture is een manier van het omgaan met elkaar èn met fouten die zijn oorsprong vindt in de luchtvaart. Just culture is een omgeving waarin het uitgangspunt is dat iedereen fouten maakt en dat fouten er zijn om van te leren (en niet om bestraft te worden).

**Programma**

|  |  |
| --- | --- |
| 08:30 | Ontvangst en registratie |
| 09:00 | **Introductie, ervaringsverhalen Peer Support, discussie** Peer support - team |
| 10:45 | **Glasl, de dynamiek van escalatie** Ineke Booij |
| 12:15 | **Conclusies van de ochtend** |
| 12:30 | Lunch |
| 13:30 | **Just Culture: wat betekent dat, hoe werkt het in het LUMC, ervaringen tot nu toe** Jaap Hamming |
| 15:00 | **Gesprekstechnieken Harvard-methode** Ineke Booij |
| 16:45 | **Evaluatie en afsluiting** |
| 17:00 | Einde |

**Vorm van de cursus:**

1. Groepsgesprek **Peer Support**.

Met de deelnemers onderzoeken hoe zij denken en voelen over falen.

Wat zijn hun ervaringen tot nu toe? Hoe zien zij dat er met falen wordt omgegaan door leidinggevenden en collega’s? Hoe reageren zij zelf als er iets mis gaat of als ze een fout maken? Wat denken en voelen ze dan? Hoe hebben ze het aangepakt in de praktijk? Wat heeft geholpen?

Het doel van dit onderdeel is het helder krijgen van waarden en normen die bij de deelnemers leven met betrekking tot het omgaan met falen en wat hun copingmechanismen zijn. Zij oefenen ter plekke met het hoofddoel van deze cursus:

niet-veroordelend en onderzoekend communiceren.

De vorm: verhaal door arts die gesteund is door Peer Support en verhaal door een arts die Peer Support heeft verleend; casuïstiek, stellingen, vrij gesprek.

1. Aanbieden van concreet instrumentarium I: **De Escalatieladder van Glasl**

Als de emoties hoog oplopen gaan we van alles over de ander en onszelf denken en vinden. Daar zit een hoop *projectie* in, die de zaken niet vooruit helpt. Als je de verschillende escalatiegraden van conflict beter leert herkennen, kun je makkelijker tot de-escalatie komen.

De vorm: casuïstiek, aanbieden theorie met interactieve bespreking, oefenen in de praktijk.

1. Informatie aanbieden en groepsgesprek: **Just Culture**

Wat is een just culture? Is er wetenschappelijk onderzoek op dit gebied? Hoe denkt het ziekenhuis over dit onderwerp? Hoe wordt het in de praktijk gebracht?

Wat krijgen de deelnemers hiermee te maken? Wat wordt er van ze verwacht? Wat vinden ze daarvan?

4. Aanbieden van concreet instumentarium II: **De Harvard Methode**

Onderhandelen met anderen en met jezelf. Het gaat daarbij vooral om de onderdelen:

- Scheiden van persoon en zaak  
 - Hard op de inhoud en zacht op de relatie.

Dat zijn vitale onderdelen van een communicatiestijl, waarvan niet–oordelen, goed luisteren en samen onderzoeken de hoofdkenmerken zijn.

Dat zijn essentiële voorwaarden om tot een goed gesprek te komen dat de mogelijkheid biedt tot verbetering en groei.