

CURSUS 'ZO ZIJN ONZE MANIEREN'



AGRESSIE EN ONGEWENST GEDRAG: BEPAALEN GEZAMENLIJK DE GRENS

Agressie: wat kan wel en wat niet? Waar ligt de grens? Zoveel mensen, zoveel meningen? Medewerkers in zorginstellingen vinden het vaak moeilijk om op één lijn te komen in het omgaan met agressie. In de cursus 'Zo zijn onze manieren' bepaalt het team gezamenlijk de grens. Aan het eind van de cursus zijn de waarden en normen duidelijk die voor het team gelden en zijn ze vertaald naar een gedragscode en gedragsregels.

WAARDEN EN NORMEN: BELANGRIJKE UITGANGSPUNTEN IN DE AANPAK VAN AGRESSIE

Het stellen van grenzen is een lastige kwestie. Want wat bepaalt eigenlijk of gedrag ongewenst of agressief is? En wat zijn de verwachtingen van collega's, leidinggevenden, de cliënt/patiënt, maar ook van jezelf? Door het samen bespreken van de waarden en normen krijg je antwoord op deze vragen.

Waarden hebben invloed op de keuzes die mensen maken en geven richting aan hun handelen. Waarom iemand op een bepaalde manier handelt, wordt vaak bepaald door de waarden die hij of zij belangrijk vindt.

Binnen Veiligezorg® wordt in de gedragscode het gewenste gedrag omschreven dat een bijdrage kan leveren aan het voorkomen van agressie. Dit gedrag is de zichtbare uiting van de waarden waarvan men gezamenlijk heeft vastgesteld dat ze belangrijk zijn. Medewerkers die deze gedragscode naleven, leveren een belangrijke bijdrage aan het voorkomen van agressie.

Normen stellen een grens. Ze geven aan wat gewenst of ongewenst is. Ze zijn vaak gebaseerd op waarden.

Binnen Veiligezorg® worden de normen, en dus de grenzen aan agressief gedrag, vertaald in gedragsregels. Deze geven duidelijk aan welke uitingen van agressie, zowel verbaal als in gedrag, niet gewenst zijn. Aan de gedragsregels worden vervolgens een handhavings- en een sanctiebeleid ("lik-op-stuk") gekoppeld.

De relatie tussen de aanpak van agressie, waarden en normen, een gedragscode en gedragsregels is weergegeven in het schema op pagina 4.

OPZET CURSUS 'ZO ZIJN ONZE MANIEREN'

De cursus 'Zo zijn onze manieren' bestaat uit twee bijeenkomsten van drie of vier uur. In de eerste bijeenkomst staan de waarden centraal. Het team benoemt vijf waarden en werkt op basis van deze waarden een gedragscode uit die als doel heeft agressie zoveel mogelijk te voorkomen. Ook wordt afgesproken hoe het team de gedragscode 'levend' houdt na de cursus.

In de tweede bijeenkomst staan de normen centraal. Het team maakt afspraken over de grenzen aan agressie en ongewenst gedrag en legt die grenzen vast in gedragsregels. Ook bespreekt het team wat er gebeurt als een teamlid, patiënten, cliënten, bezoekers of anderen de gedragsregels overschrijden. In deze bijeenkomst wordt desgewenst gewerkt met acteurs om de gedragsregels in levensechte situaties te leren toepassen.

UW PARTNER: HET CAOP

Het CAOP adviseert en ondersteunt meer dan 200 opdrachtgevers in verschillende sectoren, waaronder de rijksoverheid, onderwijs en zorg. De afdeling Sociale Veiligheid van het CAOP heeft jarenlange ervaring met het project Veiligezorg® in ziekenhuizen en andere zorginstellingen en met het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De aanpak van het CAOP komt niet van de tekentafel, maar uit de praktijk en is in vrijwel iedere organisatie te gebruiken. In het kenniscentrum www.veiligezorg.nl vindt u meer informatie.



TOEGESPITST OP UW SITUATIE

De uiteindelijke invulling van de cursus is maatwerk. Het team Veiligezorg® houdt bij de opzet van de cursus rekening met onder meer de aard van het werk, de soort en mate van agressie die zich voordoet, de ervaringen met agressie en de samenstelling van het team.

De gedragscode en gedragsregels worden tijdens de cursus ‘Zo zijn onze manieren’ gezamenlijk geformuleerd. Dit heeft als voordeel dat er een groot draagvlak voor ontstaat en ze daarna niet meer geïmplementeerd hoeven te worden. De gehanteerde werkwijze bevordert ook de collegialiteit en onderlinge samenwerking, doordat medewerkers met elkaar in gesprek gaan en zo meer zicht krijgen op de ervaringen en beweegredenen van collega’s.

DOELGROEP

De cursus ‘Zo zijn onze manieren’ is bestemd voor teams of afdelingen in zorginstellingen die een grens willen stellen aan agressie en ongewenst gedrag.

Ook veiligheidscoaches, arbo-coördinatoren en hr-functionarissen kunnen deelnemen. Zij volgen de cursus dan als onderdeel van een train-de-trainerprogramma waarin zij worden opgeleid om zélf de cursus aan teams en afdelingen te geven.

TIJDSINVESTERING EN KOSTEN

De tijdsinvestering voor de medewerkers is tweemaal drie of vier uur. Dit is afhankelijk van de grootte van de groep, waarbij een maximum gehanteerd wordt van twintig personen. Daarnaast is er een voorgesprek met een leidinggevende, een evaluatiemoment na de eerste bijeenkomst en een afsluitend gesprek. De resultaten van de bijeenkomsten worden in eerste instantie uitgewerkt door enkele medewerkers.

De kosten voor de uitvoering van de cursus bedragen € 3.975,00. Dit is inclusief voorbereiding (voorgesprek, bezoek aan de afdeling, cursusmateriaal op maat maken, cases bewerken, gedragscode en gedragsregels bewerken) en een afrondend gesprek voor de implementatie. Op verzoek sturen wij graag een aanvullende offerte voor:

- de inzet van een acteur;
- een geïntegreerd train-de-trainerprogramma.

MEER INFORMATIE

Voor meer informatie of advies op maat kunt u contact opnemen met:

Peter Peerdeman, senior adviseur sociale veiligheid en landelijk projectleider Veiligezorg® van het CAOP, telefoon: 070 – 376 58 71, e-mail: p.peerdeman@caop.nl.



**AANPAK VAN AGRESSIE MET BEHULP VAN
GEDRAGSCODE EN GEDRAGSREGELS**

VORMEN VAN AGRESSIE

