

Trainingsgids

Omgaan met agressie en ongewenst gedrag



AGRESSIEPREVENTIE

VERBALE
AGRESSIEHANTERING

CRISIS INTERVENTIES

COLLEGALE OPVANG

MAATWERK



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

kudding  **partners**
INNOVATIEF IN OPLEIDINGEN EN TRAININGEN

innovatief in opleidingen en trainingen



Stappen zetten met beide benen op de grond

Kudding & Partners werkt 35 jaar in de sectoren zorg, justitie, onderwijs en dienstverlening op het gebied van Agressiehantering & Sociale Veiligheid. Wij hebben een rijk palet aan trainingen en opleidingen ontwikkeld dat professionals en organisaties ondersteunt om vakkundig met deze thema's om te gaan. In deze gids presenteren wij met trots ons aanbod.

Uitingen van emoties, boosheid en agressie zijn vormen van communicatie. Wat zeggen mensen met dit gedrag? Begrijpen we de eigenlijke boodschap? Communicatie biedt iedere keer opnieuw de mogelijkheid om gedrag te beïnvloeden. Dit uitgangspunt is in ons hele aanbod terug te vinden.

Onze werkwijze is 'down to earth' en realistisch

Wij gebruiken wetenschappelijke inzichten en innovatieve concepten, en hebben een scherp oog voor leerrendement. Dit is in onze trainingen en opleidingen altijd het startpunt. Ons aanbod is verrijkt met e-learning, coaching on the job, virtual reality en action learning. Samen met onze opdrachtgevers zoeken we naar het best passende aanbod voor de organisatie om maatwerk te leveren.

Neem contact met ons op en we bespreken de mogelijkheden:
E-mail: info@kudding.nl
Telefoon: 020 - 419 96 80

Jeannot Schmidt
Directeur Partner



Rijk palet aan trainingen



Elk gedrag is een vorm van communicatie



Scherp oog voor leerrendement

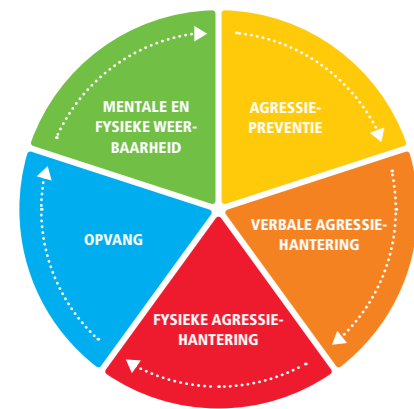


Down to earth



In deze trainingsgids

Voorwoord	3
Waarom Kudding & Partners?	6
Trainingen	
Omgaan met emoties en agressie	8
Omgaan met emoties en agressie aan de telefoon en de balie	10
Teamgericht veilig werken	11
Veilig op huisbezoek	12
Persoonlijke veiligheidstraining	14
Intercollegiale opvang na een schokkende gebeurtenis	16
Teamgericht veilig werken bij acute crisissituatie	17
Accreditaties en erkenningen van Kudding & Partners	18
Uitleg begrippen	19



Thema's en pijlers Agressie-hantering & Sociale Veiligheid

Vier pijlers

1. Communicatie als startpunt
2. Toegepaste wetenschappelijke inzichten
3. Innovatieve leerconcepten
4. Hoog leerrendement

Waarom Kudding & Partners?

Samenhang

Het aanbod in deze studiegids richt zich op de vijf hoofdthema's van Agressiehantering & Sociale Veiligheid: agressiepreventie, verbale agressiehantering, fysieke agressiehantering, opvang, en mentale en fysieke weerbaarheid. Deze thema's vormen een logische volgorde en samenhang. Ieder hoofdthema heeft een aantal deelthema's met een bijpassend aanbod. Wij ondersteunen van preventie tot en met opvang. Bij ieder (deel)thema en aanbod hanteren wij vier pijlers: communicatie als startpunt, toegepaste wetenschappelijke inzichten, innovatieve leerconcepten en hoog leerrendement. Dit zijn de uitgangspunten bij het ontwerp en de concrete uitvoering van ons aanbod.

Het nieuwe leren

Wij willen een hoog leerrendement bereiken. Als referentiekader voor een effectief aanbod hanteren wij daarom het 70-20-10-model, bedacht door Charles Jennings. Dit 'practice based' model gaat ervan uit dat bij professionals 70 procent van het leren op de werkplek gebeurt, 20 procent door samen te werken met collega's en 10 procent

door het volgen van een training, cursus of bijvoorbeeld e-learning. Met onder andere trainingsacteurs, virtual reality en opdrachten in de eigen organisatie creëren wij zo realistisch mogelijke situaties voor onze cursisten.

In deze studiegids geven wij een overzicht van ons formele aanbod. Daarnaast geven wij opleidingskundig advies, gebaseerd op het 70-20-10-model en op de nieuwste inzichten in leren en ontwikkelen. Onze opleidingskundig adviseur verzorgt het advies.

Maatwerk

Kudding en Partners heeft in samenwerking met Stichting Sociaal Fonds Huisartsenzorg specifiek trainingsaanbod geselecteerd voor de leden. En natuurlijk zijn er ook mogelijkheden voor maatwerk. In ieder geval sluiten we bij elke training zo goed mogelijk aan bij de werkpraktijk en individuele leerbehoeften van de deelnemers.



WERKPLEK LEREN

Leren door ervaringen en uitdagingen in de dagelijkse praktijk op te lossen. Bijvoorbeeld: coaching on the job.

SOCIAAL LEREN

Leren met én van elkaar. Bijvoorbeeld: netwerken, leergemeenschap, coaching en mentorschap.

FORMEEL LEREN

Leren door gestructureerd en gericht aanbod. Bijvoorbeeld: training, workshop, e-learning en opleiding.



Omgaan met emoties en agressie



TRAININGSDUUR
Vanaf 1 dagdeel tot 2 dagen



AANTAL DEELNEMERS
Max. 10 a 12 deelnemers



TYPE TRAINING
Incompany training
€ 1.900,00
(incl.btw / ex.reis)

'Herken en
beïnvloed gedrag'

Professionals krijgen in hun beroepsuitoefening regelmatig te maken met boos en agressief gedrag van zorgvragers, verwanten en derden. Dit roept in meerdere of mindere mate spanning op, wat invloed heeft op de wederzijdse relatie en communicatie. Signalen van stress herkennen en deze kunnen controleren is een belangrijke voorwaarde om mentaal weerbaar te worden. In deze training leert de professional verschillende soorten en uitingsvormen van emoties en agressief gedrag te onderscheiden en hier de-escalerend op te reageren.

Resultaat voor de medewerker

- ✓ Mentale weerbaarheid.
- ✓ Herkent en controleert de eigen spanning.
- ✓ Werkt methodisch vanuit de Ooba-cyclus.
- ✓ Kent de verschillende soorten en uitingsvormen van emoties en agressief gedrag.
- ✓ Anticipeert en communiceert op signalen van boosheid en agressie.
- ✓ Kan betekenis geven aan boos en agressief gedrag.
- ✓ Communiceert en handelt de-escalerend met de interventies: ombuigen-begrenzen-negeren-meewerken en weggaan.

Programma

In deze training gebruiken wij de Ooba-cyclus (zie Uitleg begrippen) als basis voor professioneel werken. De medewerker leert hierbij oplettend te observeren en oog te hebben voor signalen van emotioneel en agressief gedrag. Door een bewuste analyse te maken van het gedrag kan de medewerker een weloverwogen besluit nemen over welke interventie in de betreffende context het meest van toepassing is en zet deze in. De veiligheid en autonomie voor alle betrokkenen is hierbij het uitgangspunt.

In de training zetten wij kennisclips, filmmateriaal en activerende werkvormen in. Met praktijksimulaties (met een trainingsacteur) oefenen de deelnemers met het hanteren van emoties en agressief gedrag. Tijdens de oefensituaties dagen wij de deelnemers uit om hun vaardigheden te onderzoeken en te vergroten. Deze werkwijze heeft het hoogste rendement voor de toepassing en borging van het geleerde in de praktijk. Voor de toepassing in de praktijk formuleert de medewerker aandachtspunten en een plan van aanpak.



Handout 'Omgaan met emoties en agressie'

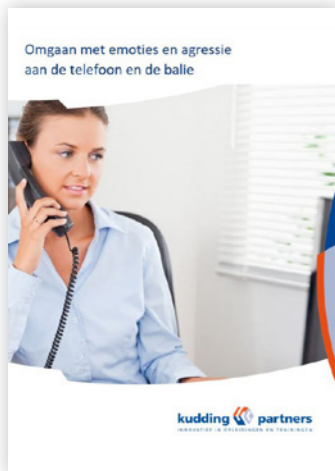
Omgaan met emoties en agressie aan de telefoon en de balie

TRAININGSDUUR
1 dagdeel tot 1 dag

AANTAL DEELNEMERS
Max. 10 deelnemers

TYPE TRAINING
Incompany training
€ 1.900,00
(incl.btw / ex.reis)

'Versterk de mentale weerbaarheid'



Handout 'Omgaan met emoties en agressie aan de telefoon en de balie'

Medewerkers in verschillende sectoren die aan een balie en/of de telefoon werken (bijvoorbeeld in ziekenhuizen, gemeentekantoren of bij een klantenservice) kunnen te maken krijgen met boze en agressieve zorgvragers. Dit kan leiden tot stressklachten en soms zelfs verzuim. De weerbaarheid vergroot door persoonlijke vaardigheden te trainen in het omgaan met weerstanden, emotioneel en agressief gedrag en het hanteren van de bijkomende stress.

Resultaat voor de medewerker

- ✓ Grotere mentale weerbaarheid.
- ✓ Herkent en controleert de eigen spanning.
- ✓ Werkt methodisch vanuit de OOBA-cyclus.
- ✓ Kent de verschillende soorten en uitingsvormen van emotie en agressief gedrag.
- ✓ Anticipeert op signalen van agressie bij het stemgebruik van de ander.
- ✓ Kan professioneel een verzoek weigeren en een slechtnieuwsgesprek voeren.
- ✓ Communiceert en handelt de-escalerend met de interventies: ombuigen-begrenzen-negeren-meewerken en weggaan.

Programma

In deze training gebruiken wij de OOBA-cyclus (zie Uitleg begrippen) als basis voor professioneel werken. De medewerker leert hierbij opletten te observeren en oog te hebben voor signalen van emotioneel en agressief gedrag. Deze training is met name onderscheidend door het bij telefoongesprekken leren signaleren van het stemgebruik van de ander en daarop anticiperen. Door een bewuste analyse van het gedrag te maken, kan de medewerker een weloverwogen besluit nemen over welke interventie in de betreffende context het meest van toepassing is. De veiligheid en autonomie voor alle betrokkenen is hierbij het uitgangspunt.

In de training zetten wij kennisclips, filmmateriaal en activerende werkvormen in. Met praktijksimulaties (met een trainingsacteur) oefenen de deelnemers met het hanteren van emoties en agressief gedrag. Tijdens de oefensituaties dagen wij de deelnemers uit om hun vaardigheden te verkennen en te vergroten. Deze werkwijze heeft het hoogste rendement voor de toepassing en borging van het geleerde in de praktijk.

Voor de toepassing in de praktijk formuleert de medewerker aandachtspunten en een plan van aanpak.

Teamgericht sociaal veilig werken

Ieder mens heeft zijn eigen normen en waarden ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag. Om teamgericht veilig te kunnen werken is het noodzakelijk om actief met elkaar te onderzoeken wat de gemeenschappelijke normen en waarden zijn. Dit levert kaders op die het team en zorgvragers houvast bieden.

Resultaat voor het team

- ✓ Het team ontwikkelt een gemeenschappelijke visie en werkwijze op het gebied van emotioneel en agressief gedrag.
- ✓ Het team formuleert duidelijke uitgangspunten voor het omgaan met emotioneel en agressief gedrag.
- ✓ Het team onderzoekt de kwaliteiten en valkuilen van de teamleden bij het omgaan met emotioneel en agressief gedrag.
- ✓ Teamleden spreken elkaar aan op de gemeenschappelijke visie en uitgangspunten.
- ✓ Het team formuleert aandachtspunten voor sociale veiligheid.

Programma

Het team onderzoekt met de Agressiematrix (zie Uitleg begrippen) zijn visie op emotioneel en agressief gedrag en formuleert een werkwijze om met dit gedrag om te gaan.

Het team benoemt de individuele en teamkwaliteiten voor sociale veiligheid. Dit gebeurt met de diermetaforenanalyse die Kudding & Partners heeft ontwikkeld. In overleg is dit met waardenmanagement vorm te geven. Waarden Management is erop gericht het team zich weer vitaal te laten voelen en leiderschap en verantwoordelijkheid te laten nemen voor de eigen en gemeenschappelijke visie, doelen, rollen en taken. Waarden Management is gebaseerd op onderzoek van professor Clare Graves, die aantoonde dat de wijze waarop mensen reageren op veranderingen in hun omgeving een zekere voorspelbaarheid kent. Op basis van zijn theorie worden zeven verschillende drijfveren onderscheiden. Iedere drijfveer heeft zijn eigen unieke kenmerken waar je als mens van nature toegang toe hebt.

Met praktijksimulaties onderzoeken en bespreken we de werkwijze in relatie tot de individuele- en teamkwaliteiten en valkuilen. Het team formuleert aandachtspunten voor plan van aanpak. Deze werkwijze heeft het hoogste rendement voor de toepassing en borging van het geleerde in de praktijk.

TRAININGSDUUR
1 dag

AANTAL DEELNEMERS
Max. 10 deelnemers

TYPE TRAINING
Incompany training
€ 1.900,00
(incl.btw / ex.reis)

'Eén voor allen, allen voor één'



Handout 'Teamgericht veilig werken'



Veilig op huisbezoek



TRAININGSDUUR
1 dag



AANTAL DEELNEMERS
Max. 10 deelnemers



TYPE TRAINING
Incompany training
€ 1.900,00
(incl.btw / ex.reis)

'Treed veilig binnen'

Professionele zorgverleners gaan steeds vaker bij zorgvragers op huisbezoek. Van tevoren is niet altijd in te schatten wat zij aantreffen. Voor de veiligheid moeten zij op hun eigen deskundigheid en inschatting varen. Welke risico's zijn er? Hoe waarborgen zij hun eigen veiligheid? Hoe te handelen bij escalatie?

Resultaat voor de medewerker

- ✓ Kan een risico-inventarisatie maken.
- ✓ Neemt preventief passende veiligheidsmaatregelen.
- ✓ Observeert, taxeert en hanteert gevaar/risico's.
- ✓ Werkt methodisch vanuit de OOBA-cyclus.
- ✓ Past methodisch interventies toe bij agressief gedrag tijdens huisbezoek.
- ✓ Kan de eigen spanning hanteren.

Programma

Reflectie op veilig werken in de eigen praktijk is het uitgangspunt van deze training. We introduceren de OOBA-cyclus (zie Uitleg begrippen), behandelen uitingsvormen en soorten van emotie en agressie, analyseren gedrag, passen stress- en agressiemanagement toe en koppelen dit aan de eigen ervaringen. Met de app Veilig Huisbezoek analyseren we een huisbezoek. Met hulp van virtual reality onderzoeken we risico- en gevaarindicatoren en toetsen we interventies aan veilig werken tijdens een huisbezoek.

In de training zetten we kennisclips, filmmateriaal en activerende werkvormen in. Met praktijksimulaties (met een trainingsacteur) oefenen de deelnemers met het hanteren

van emoties en agressief gedrag. Tijdens de oefensituaties dagen wij de deelnemers uit om hun vaardigheden te verkennen en te vergroten. Deze werkwijze heeft het hoogste rendement voor de toepassing en borging van het geleerde in de praktijk.

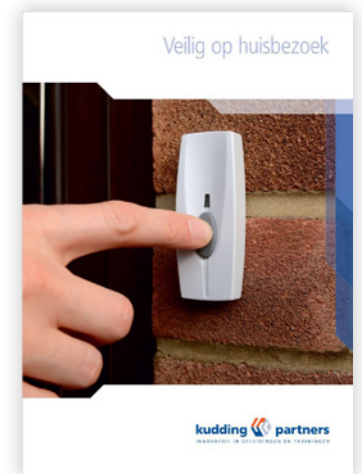
Voor de toepassing in de praktijk formuleert de medewerker aandachtspunten en een plan van aanpak.

Virtual reality: leermiddel bij stresssituaties

Virtual reality is een goede aanvulling op traditionele (simulatie)trainingen. Het biedt mogelijkheden om stressvolle situaties realistisch na te bootsen. De deelnemer kan zo een specifieke ervaring op realistische wijze vanuit verschillende perspectieven beleven. Volgens Jacobs is het vermogen om je in het perspectief van een ander te verplaatsen, een voorwaarde om met die ander in verbinding te blijven. Door virtual reality in te zetten, leren professionals in stressvolle situaties adequaat te handelen en regie over hun handelen te nemen.

Activerend leren

De virtual reality-situaties die wij hebben ontwikkeld, behandelen de emotie 'agressie' vanuit het perspectief van de professional. Dit past bij het principe van verrijkende, activerende leervormen om de handelingsbekwaamheid van professionals te versterken (Dewing, 2008).



Handout 'Veilig op huisbezoek'



Persoonlijke veiligheidstraining

TRAININGSDUUR
1 dag

AANTAL DEELNEMERS
Max. 12 deelnemers

TYPE TRAINING
Incompany training
€ 1.515,00
(incl.btw/ex.reis)

De Persoonlijke veiligheidstraining is gebaseerd op instinctieve menselijke verdedigingsreacties (zie Uitleg begrippen). Onderzoek laat zien dat de klassieke fysieke agressietrainingen niet optimaal bruikbaar zijn in de praktijk (P.G. Renden e.a., 2015). Fysieke vaardigheden worden namelijk vaak niet gebruikt zoals aangeleerd. Veel van die technieken komen uit de vechtsport (vooral karate en jiu-jitsu). In de gecontroleerde, afgebakende setting van een vechtsport zijn ze goed toe te passen, maar in de zorgpraktijk (waarin voor de agressieve zorgvrager geen spelregels gelden) ligt dit veel moeilijker. Daar komt bij dat de zorgmedewerkers nauwelijks de mogelijkheid hebben om deze vaardigheden goed te trainen. Hierdoor is het aannemelijk dat medewerkers deze vaardigheden niet automatisch op de juiste manier uitvoeren.

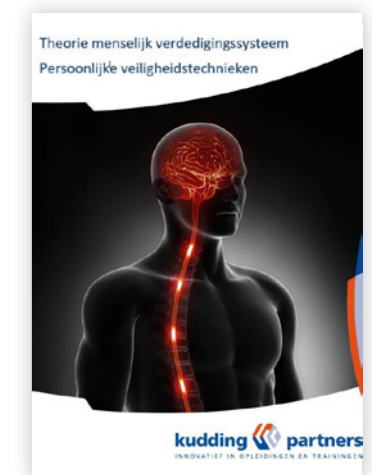
Kudding & Partners heeft een vertaling gemaakt van de instinctieve menselijke verdedigingsreacties naar de zorg. In de fysieke training benadrukken wij het belang van contact aangaan met de zorgvrager en van humaan optreden.

Resultaat voor de medewerker

- ✓ Kent de theorie en werking van de instinctieve menselijke verdedigingsreacties.
- ✓ Handelt proactief en de-escalerend.
- ✓ Herkent dreigend (fysiek) gevaar door pre-signalen vroegtijdig te signaleren.
- ✓ Heeft inzicht in het eigen stressmanagement.
- ✓ Kan zich in acute geweldsituaties verdedigen.

Programma

De deelnemer ervaart op een veilige manier (met onder andere filmopnames van echte geweldsituaties) de eigen lichamelijke stressreacties en (her)kent de effecten daarvan op het eigen handelen. Oefening is gericht op een proactieve alerte houding; fysieke bevrijdingsvaardigheden bij duwen, slaan, schoppen, bijten, ongewenst vastpakken, verwurgingen en wapengebruik. Deze werkwijze heeft het hoogste rendement voor de toepassing en borging van het geleerde in de praktijk.



Handout 'Persoonlijke veiligheidstechnieken'

'Krijg vat op fysieke
agressie'

Intercollegiale opvang na een schokkende gebeurtenis

OPVANG



TRAININGSDUUR
1 dag



AANTAL DEELNEMERS
Max. 10 deelnemers



TYPE TRAINING
Incompany training
€ 2.350,00
(incl.btw/ex.reis)

Incidenten op de werkvloer zoals een bedrijfsongeval, agressie of een ernstige bedreiging kunnen veel impact hebben op een werknemer. Het is dan belangrijk om steun te ervaren van naaste collega's. Collega's zijn vaak als eerste ter plaatse en spelen daarom een belangrijke rol in de eerste opvang. Als collega's goed getraind zijn kunnen zij elkaar behulpzaam zijn in de verwerking van de gebeurtenis.

Resultaat voor de medewerker

- ✓ Kan collega's eerste opvang bieden en ondersteunen na een ingrijpende gebeurtenis.
- ✓ Weet welke zaken wel en welke juist niet besproken en geregeld kunnen worden na een incident.
- ✓ Heeft meer kennis en inzicht in trauma en de verwerking hiervan.

Programma

De training is erop gericht medewerkers de juiste middelen te geven om collega's na een ingrijpende gebeurtenis zo goed mogelijk te ondersteunen. We bespreken begrippen als schokkend, trauma en posttraumatische stress: wat is het, hoe wordt het herkend, hoe wordt een schokkende ervaring besproken? Ook leggen we de do's en don'ts uit van een eerste gesprek of directe opvang.

Onze ervaren trainers komen zelf uit het werkveld. Praktijkvoorbeelden staan centraal, wat de training herkenbaar en effectief maakt. We oefenen met een trainingsacteur, waardoor de deelnemers de vaardigheden in praktijksimulaties zo realistisch mogelijk trainen. Deze werkwijze heeft het hoogste leerrendement voor de toepassing en borging van het geleerde in de praktijk.



Werkboek 'Ik krijg het maar niet uit mijn hoofd'

Teamgericht veilig werken bij een acute crisissituatie

Zorgverleners maken soms acute geweldsituaties mee: op de afdeling, in de wachtkamer of in de behandelkamer. Om deze situaties te hanteren, zijn persoonlijke veiligheidsvaardigheden en goed teamwerk cruciaal. Met gerichte interventies bereidt deze training de medewerker voor op acute geweldsituaties. Dit biedt veiligheid voor de zorgvrager en voor de medewerker zelf.

Resultaat voor de medewerker

- ✓ Stelt verbaal grenzen.
- ✓ Kent het alarmprotocol en de bijbehorende procedure.
- ✓ Kent de richtlijnen: vorderen bij lokaalvredebreuk, samenwerken met politie en aangifte doen.
- ✓ Heeft inzicht in het eigen stressmanagement.
- ✓ Kan zichzelf verdedigen tegen fysiek geweld.
- ✓ Kan een zorgvrager die een acute geweldsituatie veroorzaakt met drie collega's (m/v) zo nodig onder controle houden in afwachting van de politie.

Programma

Door een bewuste analyse te maken van het gedrag van de zorgvrager, besluit de medewerker wat in deze context de beste interventies zijn. Uitgangspunt hierbij is maximale veiligheid en autonomie voor alle betrokkenen. In onderdelen demonstreren en oefenen we vaardigheden van de methodische aanpak. De training eindigt met een praktijksimulatie, waarin de deelnemers de vaardigheden zo realistisch mogelijk trainen. Deze werkwijze heeft het hoogste rendement voor de toepassing en borging van het geleerde in de praktijk. De deelnemer ervaart op een veilige manier (met onder andere filmopnames van echte geweldsituaties) de eigen lichamelijke stressreacties en (her)kent de effecten daarvan op het eigen handelen.



TRAININGSDUUR
1 dag



AANTAL DEELNEMERS
Max. 10 deelnemers



TYPE TRAINING
Incompany training
€ 2.285,00
(incl.btw/ex.reis)

'Voorbereid op geweld'



Handout 'Teamgericht veilig werken bij een acute crisissituatie'



Accreditaties en erkenningen van Kudding & Partners

Cedeo-erkenning Maatwerk Bedrijfsopleidingen

Dit is het keurmerk waaraan kwaliteit in bedrijfsopleidingen is te herkennen. Om voor een Cedeo-erkenning in aanmerking te komen, moet het opleidingsinstituut voldoen aan kwantitatieve en kwalitatieve criteria. In ieder geval moet minimaal tachtig procent van de opdrachtgevers 'tevreden tot zeer tevreden' zijn over de dienstverlening, de samenwerking met het opleidingsinstituut en de behaalde resultaten. De Cedeo-erkenning geldt voor een periode van twee jaar. Voor continuering van de erkenning is een nieuw klanttevredenheidsonderzoek met positief resultaat nodig. Kudding & Partners heeft de Cedeo-erkenning Maatwerk Bedrijfsopleidingen.



Kwaliteitsregister V&V

Kwaliteitsregister V&V is een online registratiesysteem waarin verpleegkundigen en verzorgenden kunnen bijhouden wat zij doen aan deskundigheidsbevordering. Geaccrediteerde scholingen zijn een essentieel onderdeel van het Kwaliteitsregister Verpleegkundigen & Verzorgenden. Het Kwaliteitsregister heeft een accreditatiecommissie die verantwoordelijk is voor het bewaken van de kwaliteit van geaccrediteerde scholingen voor verpleegkundigen en verzorgenden. De trainingen van Kudding & Partners kunnen op verzoek worden geaccrediteerd.





SKJ Kwaliteitsregister Jeugd

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) is hét beroepsregister voor jeugdprofessionals in Nederland. Trainingen van Kudding & Partners zijn geaccrediteerd bij SKJ. Met een SKJ-registratie is zichtbaar voor jeugdigen, ouders en opdrachtgevers dat de professional ervaring, kennis en vaardigheden heeft om goede hulp te bieden in complexe situaties. In dit register is ook zichtbaar dat de professional continu werkt aan de vakbekwaamheid en investeert in de kwaliteit van zijn vak door bij- en nascholing.



Nederlandstalige Vereniging voor Psychotrauma

De Nederlandstalige Vereniging voor Psychotrauma beoordeelt zowel de aanbieder van de opleiding als de desbetreffende opleiding. Als beiden voldoen aan de eisen van de NtVP, worden het opleidingsinstituut en de opleiding geaccrediteerd. Ook geldt dan de met goed gevolg doorlopen opleiding als het vervullen van een of meer eisen voor het behalen van een NtVP-certificaat. Kudding & Partners voldoet als opleidingsinstituut aan de eisen van het NtVP. De opleiding Bedrijfs Opvang Team (BOT) en de training Intercollegiale opvang zijn geaccrediteerd en kunnen worden afgerond met een NtVP-certificaat.



NIKTA

Het NIKTA is een gecertificeerd examen bureau op het gebied van veiligheid. De trainingen van Kudding & Partners zijn gecertificeerd. Na het met goed gevolg doorlopen van een training kan deze worden afgerond met het behalen van een vakbekwaamheidscertificaat volgens ISO 17024. Deze certificaten zijn daardoor in Nederland (volledig) geaccepteerd en ook internationaal (behoudens soms afwijkende wettelijke bepalingen).

Kudding & Partners is door NIKTA erkent als exameninstituut voor de opleidingen train-de-trainer verbale en fysieke agressiepreventie en -hantering onder de NEN-EN-ISO/IEC 17024. De opleider moet hiervoor een certificatieovereenkomst aangaan waarin het examenproces is geregeld. Nadat de opleider voldoet aan alle hierin opgenomen eisen, beoordeelt het NIKTA het kwaliteitssysteem voor de examens. Voor de geldigheid van dit certificaat moet de opleider continu voldoen aan de kwaliteitseisen van NIKTA.

Centraal Register Kort Beroepsonderwijs

Het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs bestaat uit een Register Instellingen en een Register Docenten. In het Register Instellingen zijn onderwijsinstellingen ingeschreven die voldoen aan de Kwaliteitscode voor Opleidingsinstellingen voor Kort Beroepsonderwijs. De Belastingdienst stelt inschrijving in het juiste CRKBO-register als voorwaarde om in aanmerking te komen voor btw-vrijstelling. Kudding & Partners is ingeschreven in het register en voldoet aan de Kwaliteitscode voor Opleidingsinstellingen voor Kort Beroepsonderwijs en is daarmee vrijgesteld van BTW.





Uitleg begrippen

Agressiematrix

Bij het professioneel omgaan met agressief gedrag en geweld is het van belang dat je methodisch handelt en bewust kunt schakelen tussen gekozen verbale en fysieke interventies. Kudding & Partners heeft hiervoor de Agressiematrix ontwikkeld. Deze biedt helder zicht op interventies bij acceptabel, grensoverschrijdend en gewelddadig gedrag.

Geweldloos verzet

Geweldloos verzet voor gezinnen is in Israël ontwikkeld door Haim Omer, hoogleraar psychologie aan de universiteit van Tel Aviv. Het is gebaseerd op geweldloze methoden die zijn ontwikkeld in het sociaal-politieke domein. Het primaire doel van Geweldloos verzet is een gedragsverandering (manier van doen en houding) bij degene die de methode toepast: het is dus de bedoeling dat de ouders en behandelaars veranderen. De gedachte is dat het alleen zó lukt om op den duur onacceptabel gedrag positief te beïnvloeden en dat de relatie met het kind hierdoor verbetert. Het gaat erom volhardend en duidelijk te zijn over de grenzen.

AGRESSIEMATRIX	IK Gericht op zichzelf	JULLIE Gericht op omgeving	JIJ Gericht op de ander
Acceptabel gedrag	Emoties Zelfkritiek Zelfbeklag	Emoties Kritiek op de omgeving Kritiek op anderen Protesteren Klacht indienen	Emoties Kritiek op de omgeving Kritiek op anderen Protesteren Klacht indienen
Verbaal en non-verbaal grensoverschrijdend gedrag	Suïcidale uitingen Zelfverwijten	Commanderen, eisen, uitschelden, beledigen, beschuldigen, roddelen, verwijten, vloeken, omkopen, provoceren, manipuleren, discrimineren, kleineren, uitsluiten, negeren. Pesten, stalken, chanteren, bedreigen, dreigen met fysiek, (seksueel) intimideren. Schreeuwen, (obscene) gebraren fysiek te dichtbij komen	
Fysiek grensoverschrijdend gedrag (geweld)	Suïcidepoging Uithongeren Zelf verwonden	Vernielen Vandalisme Gijzelen Overval Wapengebruik	Aanranden, bijten, duwen, gijzelen, krabben, schoppen, slaan, spugen, vastpakken, verkrachten, verwurgen, wapengebruik

Instinctieve menselijke verdedigingsreacties

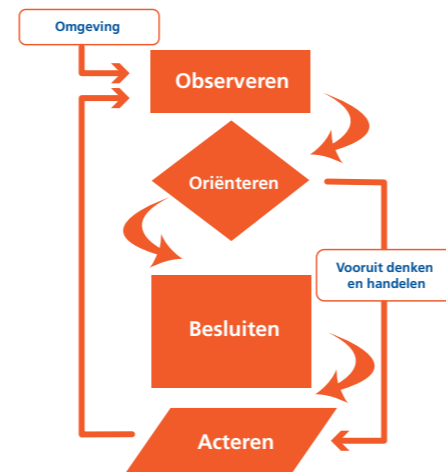
Onder stress is het moeilijker om de aandacht bij het uitvoeren van een geleerde vaardigheid te houden. Het is daarom aannemelijk dat zorgmedewerkers moeite hebben om fysieke vaardigheden effectief in de praktijk in te zetten. Het lijkt zinvoller om gebruik te maken van vaardigheden die gestoeld zijn op instinctieve reacties. Deze reacties gebeuren bij verhoogde stress uit reflex en snel (Cobb & Pincus, 2003). Het is makkelijker en effectiever om op deze instinctieve reacties door te pakken dan te moeten schakelen naar vaardigheden die slechts vier tot zes uur per jaar worden getraind. Dat bleek ook uit een experiment waarin de deelnemers na anderhalf uur training met alternatieve (instinct-gebaseerde) vaardigheden deze ook daadwerkelijk gebruikten. Zij handelden daardoor effectiever dan voor de training (P.G. Renden e.a., 2015). Zeker gezien de geringe trainingsmogelijkheden, lijkt het zinvol om zorgmedewerkers een pakket alternatieve vaardigheden aan te bieden die gebaseerd zijn op instinctieve reacties van mensen onder stress. Deze zijn eenvoudig aan te leren en daardoor makkelijk toe te passen.

Observerend leren

Effectief nieuwe kennis en vaardigheden toepassen aan de hand van duidelijke voorbeelden en demonstraties. Recent onderzoek wijst uit dat dit didactische model van Schunk en Zimmerman het meeste (blijvende) rendement heeft ten opzichte van andere didactische modellen (zoals instructie of volgens leerstijlen).

OOBA-cyclus

Met de OOBA-cyclus als basis voor professioneel werken, leren deelnemers goed signalen van boosheid, angst, onmacht en agressief gedrag te observeren. Door een bewuste analyse te maken van het gedrag, kun je een afgewogen besluit nemen welke interventies in de betreffende context het meest van toepassing is. De veiligheid en autonomie voor alle betrokkenen is hierbij het uitgangspunt.



Presentietheorie

De grondlegger van de Presentietheorie is Andries Baart. De theorie is vertaald naar de Presentiebenadering, die ervan uitgaat dat je als zorgverlener aansluit en afstemt op de zorgvrager en daarmee de basis van goede hulp en steun biedt. De Presentiebenadering is behulpzaam bij mensen die moeilijk bereikbaar zijn of bij wie de complexiteit van problemen groot is. De Presentiebenadering is geen methode, maar een belangrijke bouwsteen voor het vormgeven van de relatie tussen de zorgvrager en zorgverlener.

Triple-C

Triple-C is een visie en methodiek voor de begeleiding en behandeling van mensen met een (verstandelijke) beperking, met daarbij ook gedragsproblemen of psychische problemen. De drie C's van Triple-C staan voor Cliënt, Coach en Competentie. Coaches (begeleiders)

ondersteunen zorgvragers door op basis van een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie samen competenties op te bouwen. Zorgvragers ervaren het gewone leven, doordat we:

- Uitgaan van hun menselijke behoeften.
- Een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie met hen aangaan (relatieopbouw).
- Samen werken aan een betekenisvolle daginvulling (competentieopbouw).
- Anders kijken naar probleemgedrag en de onderliggende oorzaken aanpakken.

Totale Communicatie

Totale Communicatie is het ondersteunen en bevorderen van communicatie met een bewuste communicatieve houding en verschillende middelen, zoals foto's, pictogrammen, gebaren, verwijzers en geschreven taal. Het wordt vooral gebruikt bij zorgvragers met een verstandelijke beperking, kinderen met spraak/taalmoeilijkheden en bij zorgvragers met afasie of dementie. De grondleggers en auteurs van Totale Communicatie zijn Esther Oskam en Wilma Scheres.

Totale Communicatie onderscheidt drie communicatieniveaus: situatieniveau, signaalniveau en symboolniveau. Het niveau waarop wordt gecommuniceerd is geen vaststaand gegeven, maar kan per moment wisselen en is afhankelijk van iemands ervaringen. Als zorgverlener is het van belang om steeds af te stemmen op het communicatieniveau van de zorgvrager.

Virtual reality als leermiddel bij stresssituaties

(Beginnende) professionals ervaren veel stress in hun werk. Bijvoorbeeld doordat ze het moeilijk vinden om te gaan met publiek (Islam et al., 2017). Als ze met agressie te maken krijgen, ervaren ze machteloosheid en stress (Jacobowitz et al, 2015). Met virtual reality (VR) zijn stressvolle situaties realistisch na te bootsen. Door het grote werkelijkheidsgehalte van ervaringen is virtual reality een goede aanvulling op traditionele (simulatie)trainingen om professionals te trainen in regie nemen over hun handelen in de praktijk. Hiermee leren professionals in een veilige leeromgeving hoe ze in stressvolle situaties adequaat moeten handelen.

Onderzoeksgebaseerde virtual reality

Onze virtual reality-modules zijn gebaseerd op onderzoek naar welke situaties als meest stressvol worden ervaren (Teatske van der Zijpp e.a. van Fontys, 2018). Deze situaties zijn gebruikt om VR-prototypen te ontwikkelen voor het thema 'Observeren van pre-agressiesignalen en niet adequaat kunnen reageren bij confrontatie met een emotie, agressie en geweld' (zie ook de OOBA-cyclus).

Handelingsverlegenheid

De stressvolle situaties die professionals ervaren, veroorzaken allemaal handelingsverlegenheid. Daardoor ontstaan gevoelens van handelingsonbekwaamheid en/of verlies van 'waardigheid'. Het gaat om deze issues:

1. Geen verantwoordelijkheid durven en/of weten te nemen in acute situaties.
2. Niet adequaat kunnen reageren bij confrontatie met verdriet, angst of boosheid.
3. Zich geïntimideerd voelen door autoriteit of autoritair gedrag.

De eerste twee tonen specifiek de (wederkerige) impact van een situatie voor professionals en de zorgvrager.

Een vierde issue loopt dwars door de andere heen: de context waarin de stressvolle situatie zich voordoet. In een acute, kritische situatie blijkt de afwezigheid van een persoon met autoriteit in de nabije ruimte - die regie kan (over)nemen - juist tot meer stress te leiden. Een 'teveel aan mensen' is soms ook stressvol, bijvoorbeeld in een crisissituatie waarin niemand de regie neemt. Ook objecten spelen een rol in de beleving van stress. Bijvoorbeeld een deur of een stoel waar 'plotseling tegenaan wordt getrapt'. Tot slot blijkt fysieke afstand ten opzichte van andere personen of objecten invloed op stress te hebben. Bijvoorbeeld het gebrek aan 'persoonlijke (fysieke) ruimte' of een 'beknellende ruimte zonder ramen die open kunnen of een geblokkeerde deur'.

Activerende leervorm

De ontwikkelde VR-prototypen behandelen de emotie 'agressie' vanuit het perspectief van de professional. Het aanbod van deze situaties met virtual reality past bij het principe van verrijkende, activerende leervormen om de handelingsbekwaamheid van professionals te versterken (Dewing, 2008). Met virtual reality kunnen deelnemers een specifieke ervaring realistisch en vanuit verschillende perspectieven beleven. Volgens Jacobs (2015) is je kunnen verplaatsen in het perspectief van een ander een voorwaarde om in relatie met de ander te kunnen blijven.

innovatief in
opleidingen
en trainingen

