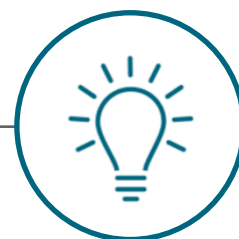


Oktober 2018



## Omgaan met agressie

*Dit is de beschrijving van een pilot die is uitgevoerd door Woon Zorgcentra Haaglanden (WZH) in het kader van het project 'Samenwerken aan Duurzame Inzetbaarheid', dat liep van april 2017 tot en met september 2018. Deze beschrijving bestaat uit 2 delen. Het eerste deel is opgesteld bij de start van de pilot, en het tweede deel dat is opgesteld aan het eind van de pilot.*

### Deel 1: startbeschrijving

#### Achtergrond en ambitie

WZH ziet het vitaliteitsbeleid als een integraal onderdeel van het leidinggeven. WZH vindt het belangrijk dat medewerkers zelf de regie hebben t.a.v. hun vitaliteitsontwikkeling en zelf stappen kunnen nemen om de vitaliteit op orde te houden of te brengen.

Vitaliteit wordt door verschillende factoren beïnvloedt. Soms is het duidelijk waar het aan ligt en wat een medewerker kan doen om vitaliteit te behouden of te ontwikkelen en hoe de organisatie daarbij kan ondersteunen.

Maar het kan ook zijn dat dit minder duidelijk is of dat er meerdere oorzaken tegelijk spelen. Waar te beginnen?

WZH biedt medewerkers diverse mogelijkheden om te praten over hun vitaliteit, belemmerende factoren of ontwikkeling. Het doel is om medewerkers in hun kracht te zetten en die kracht te laten behouden. Er wordt daarbij momenteel gekeken naar uitbreiding van het vitaliteitsbeleid met het aanbieden van trainingen ter bevordering van vitaliteit, zelfonderzoek d.m.v. testen en het bevorderen van ontspanning en bewegen. Het belang en de uitdaging van het vitaliteitsbeleid is om bij te dragen aan het behoud van vitaliteit en daarmee de inzetbaarheid van medewerkers.

In deze pilot staat het thema 'omgaan met agressie' centraal.

#### Doel pilot

WZH legt in haar beleid de nadruk op preventie d.m.v. het aanbieden van gespreksmogelijkheden over vitaliteit en preventieve acties gericht op fysieke weerbaarheid. Alle

inspanningen ten spijt is agressie namelijk niet altijd te voorkomen. Als de agressie de fysieke grenzen overschrijdt, is het goed ter zelfbescherming proportioneel bepaalde weerbaarheidstechnieken te kunnen inzetten. Door hier op in te zetten wordt de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers versterkt.

De pilot draagt bij WZH ook bij aan de ontwikkeling van vitaliteitsbeleid door het leren van elkaar, de uitwisseling van ideeën, uitvoeringspraktijken en effecten tussen zorginstellingen. Daarmee kan de effectiviteit van de diverse alternatieve praktijken getoetst worden.

#### Activiteiten en planning

In het kader van de pilot worden groepstrainingen aangeboden gericht op het omgaan met agressie. Het programma hiervoor bestaat uit twee delen. Dag één van het programma staat in het kader van het omgaan met agressief gedrag van een ander, dat eigenlijk begint bij jezelf. Aan de hand van een 3B-model (bewustwording, beheersing, beïnvloeding) wordt iemand in staat gesteld om bewust te zijn van de impact van agressie op zichzelf.

Op dag twee wordt nader ingegaan op specifieke thema's die relevant zijn voor de deelnemers. Mogelijke thema's die aan bod komen op dag twee zijn 'communiceren onder druk', 'agressie en psychopathologie' en/of het 'crisisontwikkelingsmodel'.

#### Deelnemers

De activiteiten zijn bedoeld voor medewerkers die in direct contact staan met cliënten.

## Deel 2: terugblik op resultaten en verloop pilot

### Realisatie doel

De pilot fysieke belasting is met succes verlopen. De training 'Omgaan met agressie' heeft uiteindelijk 34 maal plaatsgevonden met in totaal ongeveer 350 deelnemers, bestaande uit verpleegkundigen, verzorgenden, behandelaren, huiskamerbegeleiders en medewerkers facilitaire dienst. Gepland was om de training 20 maal met ongeveer 210 medewerkers uit te voeren.

### Effecten pilot

In de deelnemende teams zijn de korte termijn doelen: van onderlinge samenwerking dat medewerkers zich zekerder voelen in de omgang met bewoners die agressief gedrag kunnen vertonen, behaald.

Op lange termijn verwacht WZH een positieve invloed op het behoud van medewerkers voor de zorg, enerzijds omdat er minder medewerkers afhaken vanwege agressie-incidenten en anderzijds omdat de training een positieve invloed heeft op de hechtheid van een team. De invloed van de training 'Omgaan met agressie' op het verzuim van medewerkers is niet aan te geven. Er zijn te veel andere factoren die het verzuim bepalen om hier een uitspraak over te kunnen doen. Dit laatste betekent meer stabiliteit en behoud van kwaliteit

voor de gehele organisatie.

### Impact op organisatie

WZH ziet de training als een noodzakelijke voorwaarde om te kunnen werken met cliënten die minder controle hebben over hun gedrag. Daarom is de training een vast onderdeel geworden van het trainingsaanbod. De training zal naar verwachting komend jaar weer 20 maal georganiseerd worden voor ruim 200 medewerkers.

### Succesfactoren en geleerde lessen

De belangrijkste les m.b.t. de organisatie van de training 'Omgaan met agressie' is dat de training het meest effectief is wanneer deze per team en per locatie wordt aangeboden. Daarmee is er een gezamenlijke focus op het onderwerp, waardoor het positieve effect op het onderling vertrouwen het grootst is. Verdere lessen zullen nog worden opgehaald tijdens de evaluatie.

Vanwege het grote populariteit onder de medewerkers zal WZH deze training komend jaar op dezelfde wijze organiseren. Daarbij zal WZH wederom streven naar multidisciplinaire deelname.