

Innovatief Omgaan met Agressie:

 **HOSTILIA**

Installeer alvast de app op je smartphone
Android & Google Play: Hostilia



Maatschappelijke uitdaging

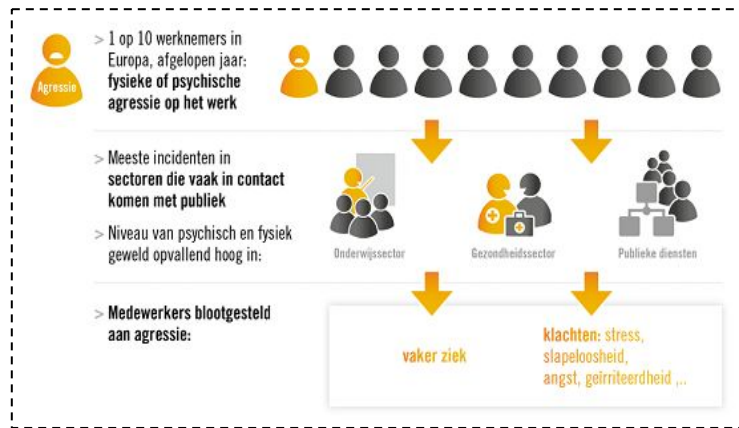
Agressie op de werkvloer is een gekend en stijgend probleem in de zorgsector. Er worden trainingen gegeven, maar deze voldoen vaak niet.

Uitgangspunt en behoeftes bij begin project

De belangrijkste beperkingen zijn momenteel: het **inplannen** in functie van de deelnemers, het gebruik van **eenzijdige leermethodes** en de mogelijkheid voor deelnemers om niet te participeren in de **activerende werkvormen**.

Verder hebben we ook opgemerkt uit ons veldonderzoek dat er nog enkele hiaten zijn. Met name:

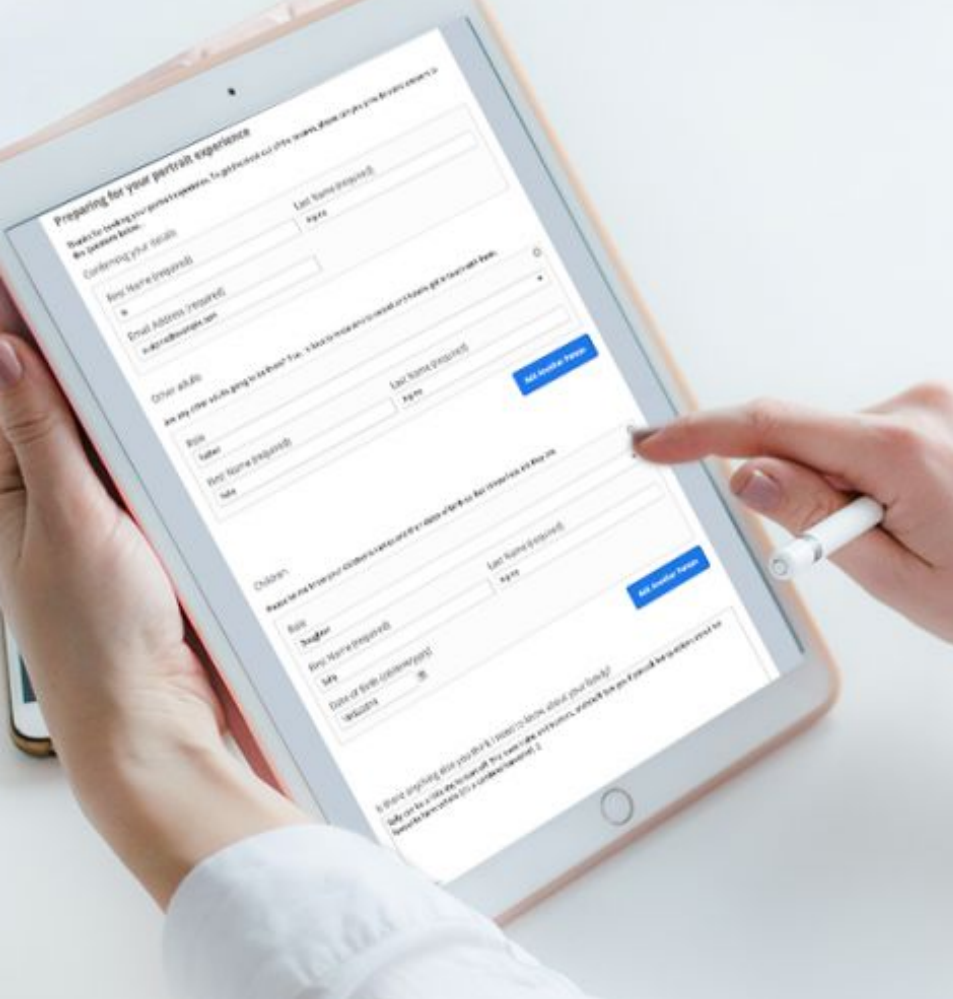
- een gebrek aan de mogelijkheid en/of voorziene tijd om te **reflecteren** binnen de opleiding als op de praktijk zelf
- er is nood aan een **procesgerichte** opleiding in de plaats van een éénmalige om meer in te zetten op attitude ipv enkel kennis
- de huidige **activerende werkvormen** halen deelnemers dikwijls uit hun comfort zone, waardoor ze niet gemotiveerd zijn om te participeren



Bron: Rapport Eurofound (Van Den Berg, 2010) over agressie op het werk

Geassocieerde Partners





Een spectrum van online vragenlijst tot forumtheater, elk met hun eigen uitdagingen



// Ik ben Sara. Ik werk sinds 2019 in het ziekenhuis als verpleegster spoedafdeling. In mijn korte loopbaan werd ik reeds geconfronteerd met een geval van verbale en fysieke agressie. //

Mijn Reis

Vorbereiding



-Per mail krijg ik de uitnodiging van de directie voor de 2 jaarlijkse opleiding "omgaan met agressie". Het is de eerste keer dat ik deze opleiding volg.
 -Enthousiast schrijf ik me in per mail.
 -Ik krijg de bevestiging dat ik volgende maand kan deelnemen samen met het programma van de opleiding.

De Reis

-De externe opleider verwelkomt ons op de training. Ik maak kennis met de collega's uit de andere diensten die ook de opleiding komen volgen.

Beperkte authenticiteit

-Het theoretisch gedeelte van de training is interessant. We krijgen wel de mogelijkheid om deze theorie toe te passen op de praktijkgerichte oefeningen. Het is niet heel kenbaar te maken.



-We oefenen de mogelijkheid om een aantal vaardigheden in te oefenen zoals het herkennen van signalen, hoe reageren op verbaal geweld. We doen dit met een rollenspel waarbij de lesgever de agressor speelt.

Naverwerking



-We krijgen het theoretisch gedeelte in cursusvorm mee naar huis. Verder wordt ons gewezen op het feit dat er een opvangteam in de instelling aanwezig is, waar we steeds terecht kunnen.

Mijn Gevoelens

Gebrek procesgerichte

-Ik vind deze opleiding geconfronteerd gewaard. Het is niet enkel de opleiding die me nu al te drukke agenda. Spijtig dat er in de opleidingen weinig structuur zit naar bijv. de tijdsplanning.

Als ik het programma bekijk zie ik dat er ook aandacht gaat naar preventie en voorkomen van agressie. Dat vind ik zeker positief.

Nood aan activerende werkvorm

-De opleiding vind ik ook interessant. De groep te divers is samengesteld waarbij het duidelijk wordt dat de agressie op een spoedgevallenaanpak anders is dan op de andere diensten. Tijdens de opleiding maakt het dit moeilijk om in de diepte te werken.

-Het theoretisch gedeelte was, zoals verwacht, saai en wat mij betreft niet echt nodig. Weeral een gedeelte over communicatie.

-Ik weet niet of ik dit zal onthouden of er iets mee kan doen. Het is niet duidelijk of er iets mee kan doen.

Geringe reflectie

-Ik heb de indruk dat ze er van uitgaan dat de spoed niet perse de expertise heeft als agressieteam (werken meer mannen)

Mijn

...niet enkel

...blijven om juridisch in orde te zijn.

...of binnen het eigen team zeker een verrijking zou zijn.

-Ik had zeker meer aandacht verwacht voor de praktijk en minder voor de theorie. Ook meer interactie en actief oefenen zou de opleiding interessanter kunnen maken.

-Ik had meer aandacht verwacht voor het omgaan met eigen spanningen, en het alert worden voor de eigen spanningen (voorkomen dat emmer verloopt)

Conceptvoorwaarden

Motivatie

Frise werkvorm die prikkelt // werken met verhaal en spelprincipes.

Authenticiteit

Inhoud ontwikkeld door en voor zorgpersoneel // spelers moeten hun eigen situatie herkennen door de inhoud maar ook door de fotografie.

Duurzaamheid

Zorgpersoneel kan zelf nieuwe inhoud maken en er is geen externe begeleider nodig // toegankelijke technologie // inzetbaar in een korte tijdsspanne (1uur).

Coöperatie

Samen spelen, samen leren. De collectieve ervaring zorgt voor sterker ervaringsgericht leren. Ervaringen gedeeld met anderen hebben een sterker rendement.

Reflectie

Onderbouwd proces waarbij de deelnemers met duidelijke werkpunten de sessie verlaten // reflecteren op eigen handelen staat centraal.



Wij willen hierop inspelen door een dienstverlening met een **edugame** te ontwikkelen die **autonoom** werkt, **reflectie** opwekt door deelnemers een rol te geven binnen een coöperatieve ervaring en **duurzaam** is omwille van de makkelijke praktische inzetbaarheid. Verder willen we de instapdrempel voor de deelnemers verlagen door een **toegankelijke spelvorm** te hanteren. Tenslotte komen we zo aan een vernieuwende leervorm die teams in staat stelt om eigen handelen in kaart te brengen en ondersteuning biedt in omgaan met agressie.



Fase 1 (2020)

Onderzoek naar mogelijke TEL en ontwikkeling van 'ruw prototype' dienstverlening die een antwoord biedt op de gestelde uitdaging (tijdsflexibel, plaats-ongebonden, context specifiek wordt en de mogelijkheid ontstaat om een leercurve in kaart te brengen)

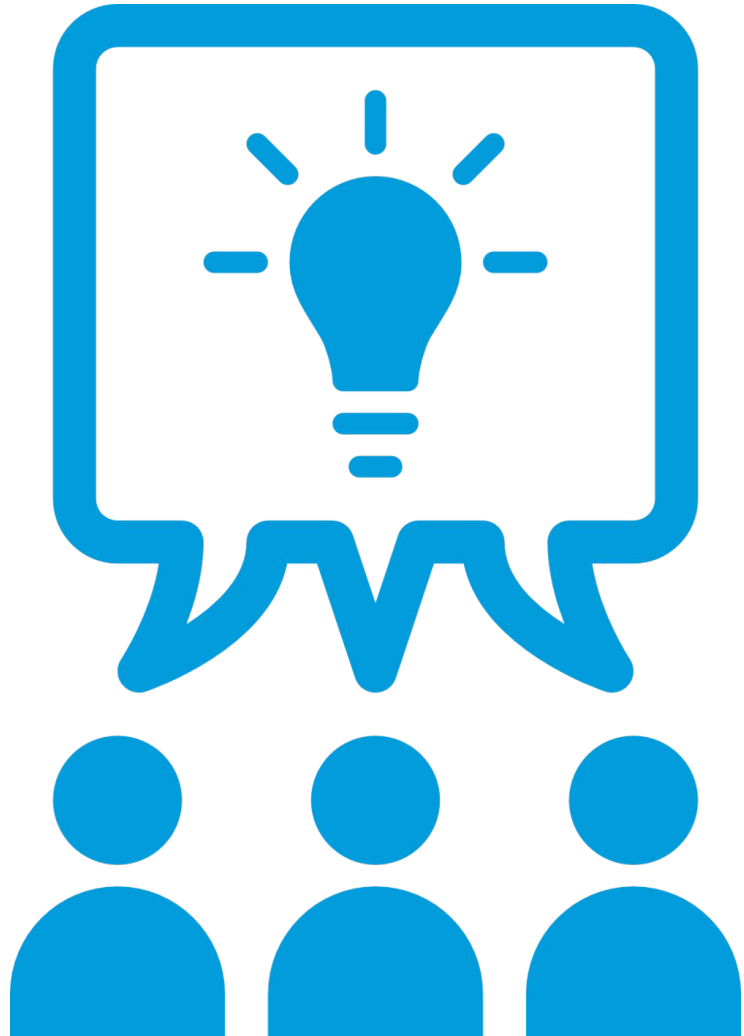
- Goedkeuring SMEC
- Diepte-interviews
- Focusgroepen
- Scherp stellen van uitdaging a.d.h.v. conceptvoorwaarden
- Opmaak experience map & BMC
- Ontwikkeling ruw prototype

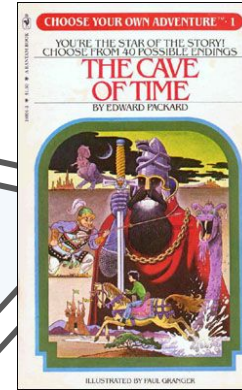
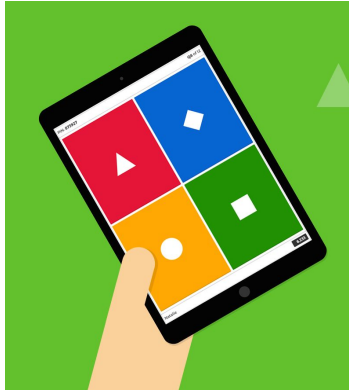
Fase 2 (2021 - 2022)

De ontwikkeling van een dienstverlening via een edugame die reflectie opwekt door deelnemers een rol te geven binnen een coöperatieve ervaring en duurzaam is omwille van de makkelijke praktische inzetbaarheid en een toegankelijke spelvorm. Tenslotte komen we zo aan een vernieuwende leervorm die teams in staat stelt om eigen handelen in kaart te brengen en ondersteuning biedt in omgaan met agressie

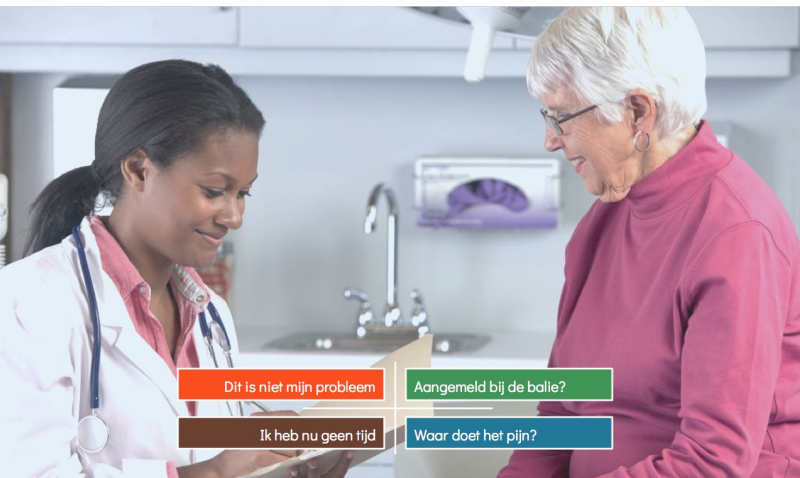
- Ontwikkeling prototype 2
- Ontwikkeling ondersteunende elementen (portalsite, handleiding, kennisclips)
- Impactmeting
- Dienstverlening via BMC & Customer Journey

Van kennis afdtoetsen naar
dialoog en reflectie!





Hostilia combineert 3 basiselementen



Dit is niet mijn probleem

Aangemeld bij de balie?

Ik heb nu geen tijd

Waar doet het pijn?



Hostilia

Hostilia is een coöperatief, digitaal spel dat zorgmedewerkers laat reflecteren op eigen- en team handelen. Je kan het op zich spelen, of inschakelen binnen een breder traject rond agressie. Hostilia wordt momenteel ontwikkeld door onderzoekers van UCLL, PXL en LUCA School of Arts.

KEUZEMOMENTEN //

// Het hart van het spel zijn de beslissingen die de spelers moeten maken. Dit zijn stellingen waar ze een positie in moeten nemen. De optie met de meeste stemmen wordt doorgevoerd en stuurt het verhaal in een bepaalde richting.

Pas op dat je niet eentonig reageert, dit zou je stressniveau wel eens parten kunnen spelen...

PERSONA'S //

// De personages die spelers tegenkomen zijn persona's die leerdoelstellingen omvatten. Zij staan elk voor een uniek thema en dagen de spelers uit op die specifieke punten, bijvoorbeeld interculturele verschillen of tijdsdruk.

Deze persona's worden in samenwerking met de deelnemende instelling ontwikkeld, zodat ze zo authentiek mogelijk zijn.

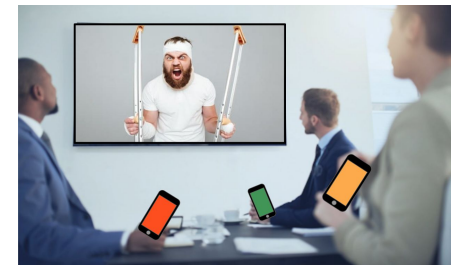
REFLECTIE //

// Door de beslissingen van de spelers kan het spel verschillende eendes kennen. Vervolgens overloopt de groep hun eigen traject aan de hand van enkele gerichte vragen, waarbij zowel individuele keuzes als groepskeuzes aan bod komen.

Het spel kent een grote herspeelbaarheid en is inzetbaar binnen meerdere contexten.

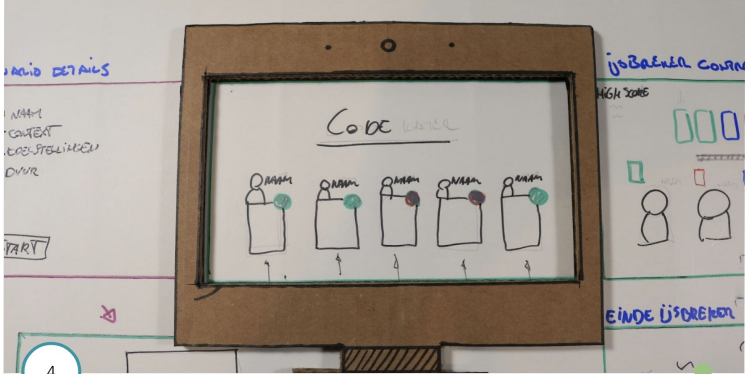
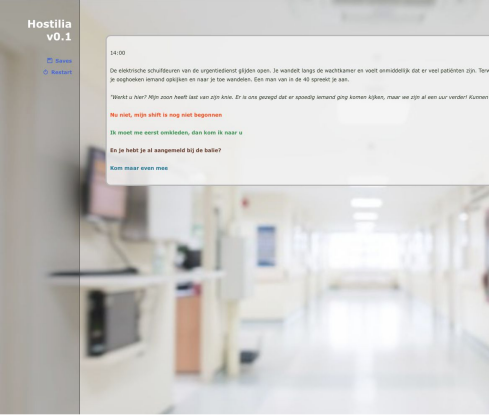
Praktisch //

// Om Hostilia te spelen heb je een laptop met beamer nodig. De spelwereld wordt zo door iedereen tegelijk ervaren. Aansluitend gebruikt elke speler een individueel smart-toestel of laptop. Hiermee maken ze elk hun eigen keuze van hoe ze een bepaalde conflictsituatie zouden aanpakken. De opties die op de beamer verschijnen zijn duidelijk aangeven en staan ook op hun eigen toestel, net zoals bij een interactieve quiz-applicatie. Het smart-toestel zorgt ervoor dat spelers individueel aan de slag kunnen met aparte video, documenten of opdrachten zodat samenwerking gestimuleerd wordt.

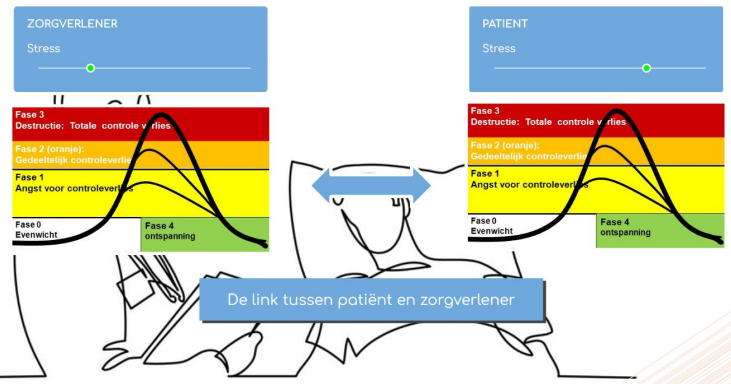


Wist je dat? --

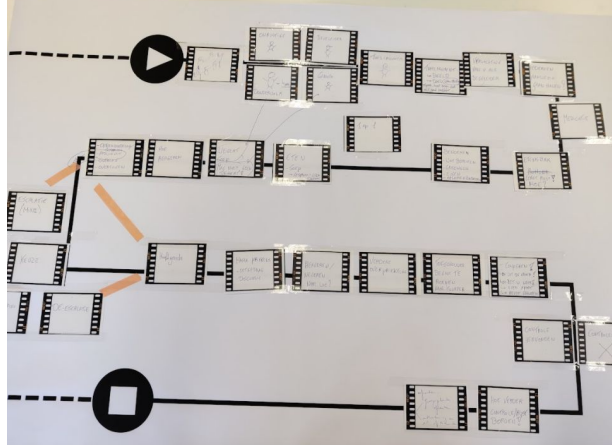
-- Werknemers die te maken krijgen met agressie, lopen bijna dubbel zoveel kans om (langdurig) uit te vallen met een burn-out (30,1% tegenover 14,1%) --



4 Inlogprocedure ahv een code



Een blik op onze co-creatie sessies



Scenario's

Geestelijke Gezondheidszorg



Een dag als zorgverlener
in de psychiatrisch
zorginstelling centrum 'De
Zwaluw'.

Spoedafdeling

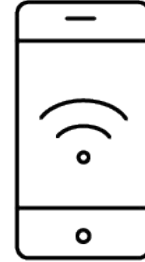


Omggaan met drukte en
lange wachttijden op de
spoedafdeling

VAPH-Instelling



Een moeilijk eetmoment
in de leefgroep.



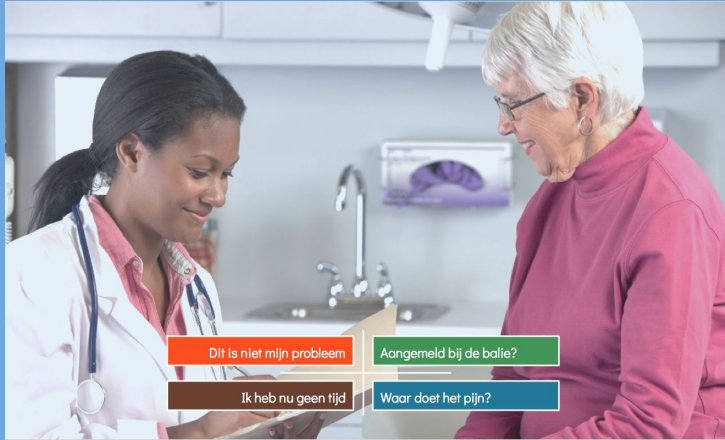
De facilitator

- kent Hostilia
- heeft de handleiding doorgenomen
- reserveert een vergaderruimte

Deelnemers (4 - 8 pers)

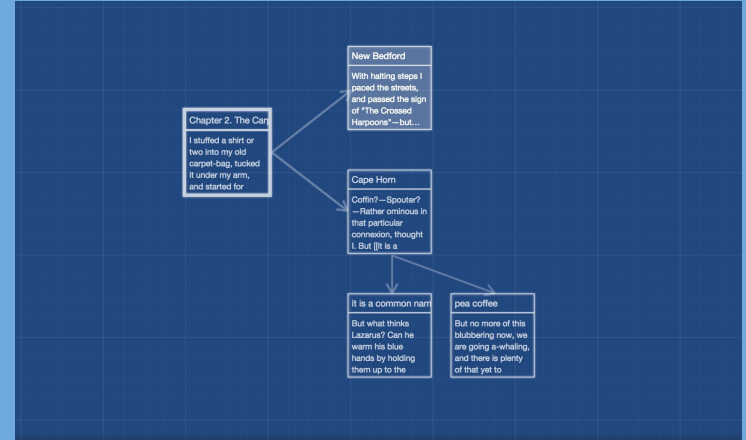
- geen voorbereiding
- één smartphone per deelnemer
- wifi of mobiele data

SPELERVARING



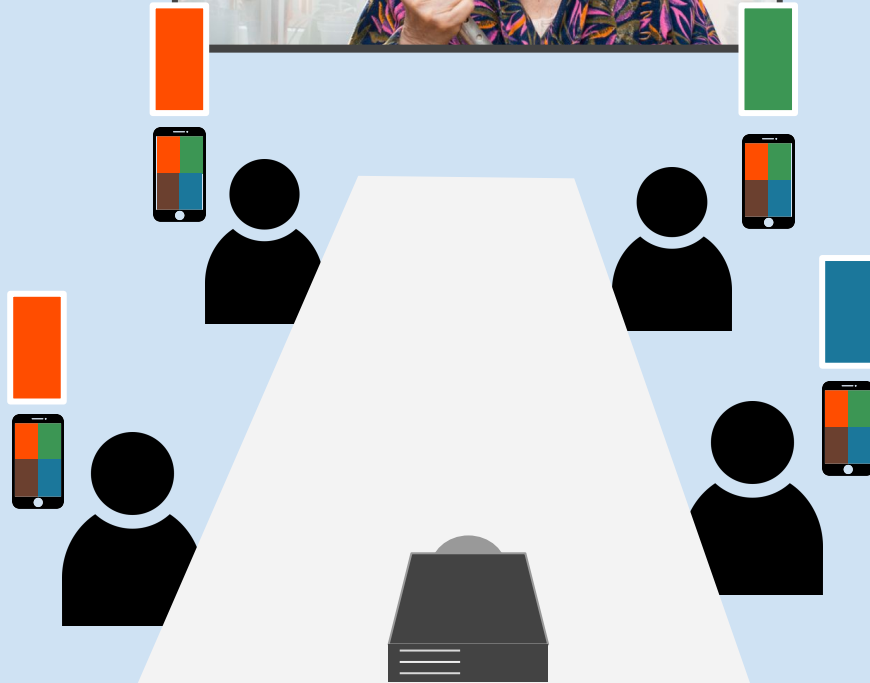
Een groep medewerkers speelt het scenario door en reflecteert op hun keuzes

SCENARIO EDITOR



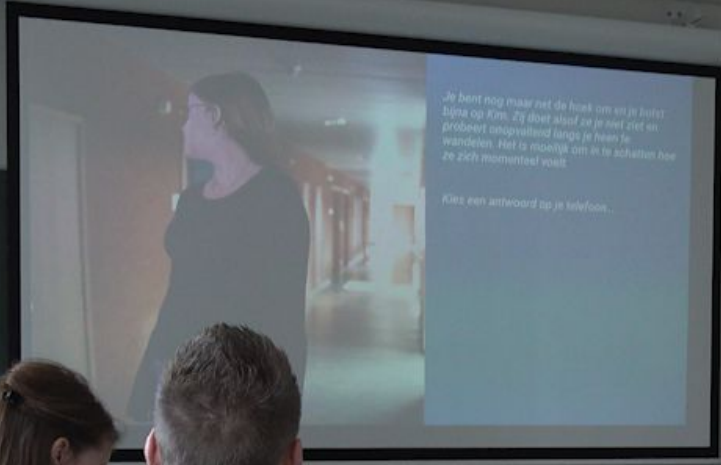
Een aantal basis scenario's worden ontwikkeld. Hiernaast kan binnen de instelling zelfstandig een scenario worden aangemaakt d.m.v. een scenario-editor.

Opzet





 OSTILIA



Je bent nog maar net de hoek om en je bent bijna op Kim. Zij doet alsof ze je niet ziet en probeert onopvallend langs je heen te wandelen. Het is moeilijk om in te schatten hoe ze zich momenteel voelt.

Kies een antwoord op je telefoon...



Hostilia dashboard

Facilitator

Scenario Dashboard

Antwoordpaneel

Geef antwoord A Geef antwoord B
Geef antwoord C Geef antwoord D

Toon ... Ga naar ...
Code speelsessie Reflectiekluk
Spelerslijst Hostilia afsluiten

1:43

Overzicht antwoorden

- [A] Bart is onze baas niet, dus hij moet niet zo onnozel doen
- [B] Jullie, geeft mij even, ik ga me eerst even oprisfen
- [C] Zeker, ik ga zo meteen mijn patiëntenverslag opstellen

0 van de 1 hebben geantwoord.
Spelers werden verzocht om een antwoord te kiezen...
Alle spelers zijn klaar met lezen!

Klik op de "Zet scenario voort..." knop om verder te gaan.
1 van de 1 spelers is klaar met lezen.

0 van de 1 spelers zijn klaar met lezen.
Wachten op de spelers om verder te gaan...
Alle spelers zijn klaar met lezen!

Klik op de "Zet scenario voort..." knop om verder te gaan.
1 van de 1 spelers is klaar met lezen.

Scenario gestart.

TOEGANGSCODE

421 759



TOM

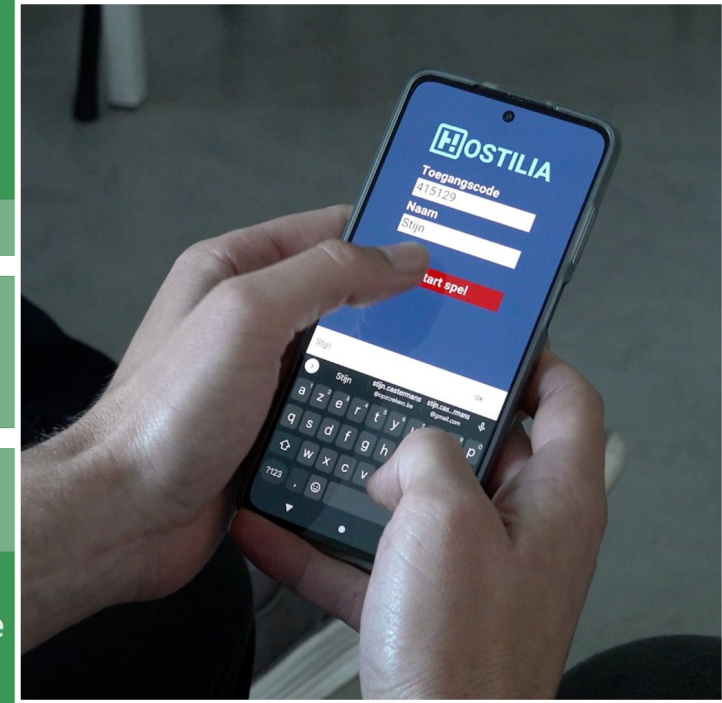


ANISHA

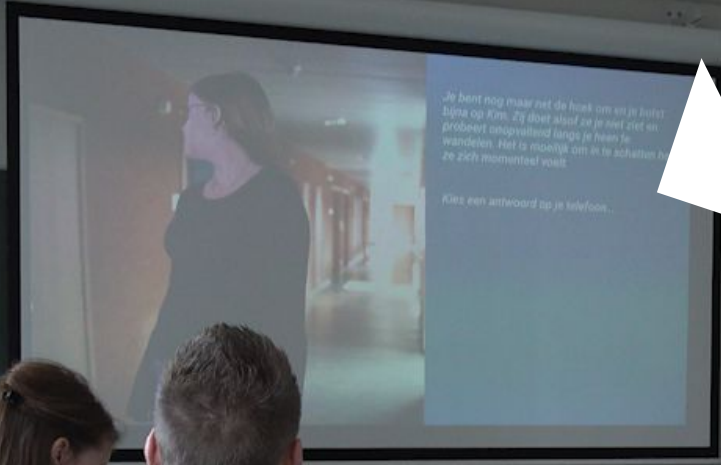


LIES

Start je Hostilia mobiele app en voer de toegangscode

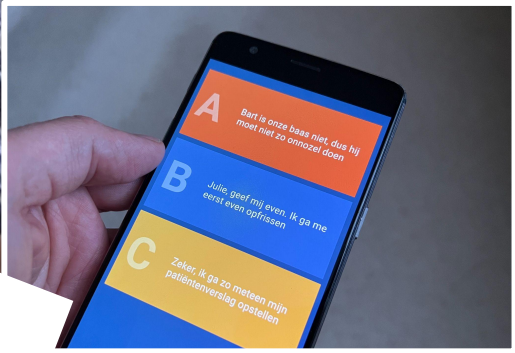


Keuzemoment

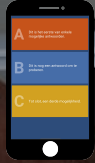




Hostilia app



Deelnemers



Ervaren van Scenario's

Geestelijke Gezondheidszorg



Een dag als zorgverlener
in de psychiatrisch
zorginstelling centrum 'De
Zwaluw'.

Spoedafdeling



Omgaan met drukte en
lange wachttijden op de
spoedafdeling

VAPH-Instelling



Een moeilijk eetmoment
in de leefgroep.

1

Objectief - wat hebben we gezien?

2

Reflectief - wat voel je hierbij?

3

Interpreterend - wat betekent dit voor mij?

4

Beslissing - wat doen we hiermee?

Wat zijn de herkenbare situaties vanuit het verhaal die je in de praktijk tegenkomt?



Hoe ga je om met deze moeilijke situaties in de praktijk?
Nog geen berichtjes ontvangen...



Erkentelijk
Verwachtingsvol
Kalm
Zachtmoedig



De praktijk



Een belangrijk moment dat voor jou blijft hangen is ...



Hostilia

Scenario Builder

Nieuw scenario

Scenario bewerken

Scenario exporteren

Afsluiten

Geen scenario gevonden in deze map...

Scenario bewerken...

Scenario

EenDagInDeJeugdzorg

Locatie op schijf

/Users/robbyclerebout/Hostilia/Scenarios/EenDagInDeJeugdzorg

Keuzemomenten

- (1) Introductie
- (2) Eerste ontmoeting met Bart
- (3) Eerste ontmoeting met Bart variatie
- (4) Inkijken van het dossier
- (5) De leefruimte controleren
- (6) Laat je Kim wandelen voorbereid
- (7) Laat je Kim wandelen onvoorbereid
- (8) Botsing met Kim in de gang
- (9) Roken in de eetzaal
- (10) Kamerbezoek

Dialog

[1]

[2]

Mogelijke antwoorden

[2] Bart is onze baas niet, dus hij moet niet zo onnozel doen.

[2] Geef mij even. Ik ga me eerst even oprisfen.

[3] Zeker, ik ga zo meteen mijn patiëntenverslag opstellen.

Voorbeeld dialoog

TITEL --

[Verteller]
Je bent een zorgverlener die een half jaar aan de slag is in psychiatrische zorginstelling 'De Zwaluw'. Op een ochtend kom je te laat toe:

[Marthe]
Wat een rot-ochtend! Door die stomme fietsketting sta ik hier nu doorweekt op het werk. Ik moet snel even mijn patiëntenverslag uitwerken

[Verteller]
Door de drukte van de afgelopen week, heb je minder contact gehad met de jongeren dan je wou. Je hoopt dat vandaag al wat in te halen.

Dialog bewerken geannuleerd.

Zelf scenario's ontwikkelen

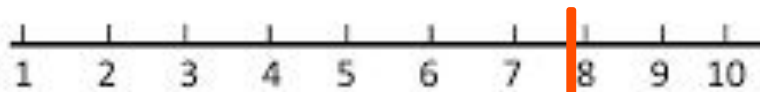


Train-de-trainer pakket

Descriptieve luik

Hoe logisch (inhoud/Methodiek) lijkt je de geboden training nu? (N=17)

Gem: 7,9



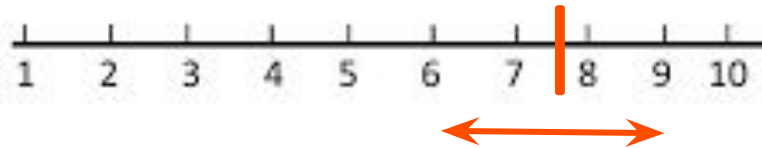
Helemaal niet

Enigszins

Zeer veel

Hoe succesvol denk je dat deze training zal zijn voor het bevorderen van omgaan met agressie voor zorgverleners? (N=17)

Gem: 7,7



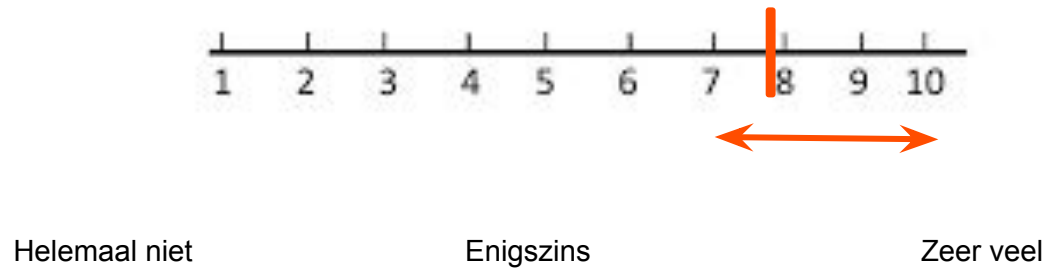
Helemaal niet

Enigszins

Zeer veel

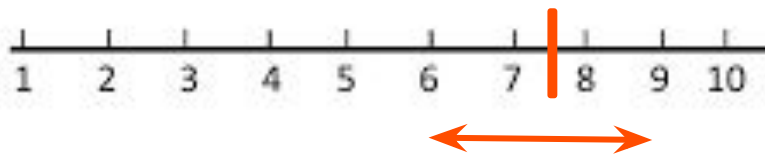
Zou je er vertrouwen in hebben deze training aan een vriend aan te raden die zorgverlener is en op zoek is naar manieren om te leren omgaan met agressie in de zorg? (N=17)

Gem: 7,9



Hoeveel voel je nu dat de training zal helpen om zorgverleners beter te laten omgaan met agressie? (N=17)

Gem: 7,4



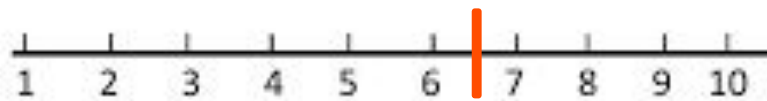
Helemaal niet

Enigszins

Zeer veel

Hoeveel verbetering zal er volgens jou aan het eind van de training zijn in het omgaan met agressie? (N=17)

Gem: 6,5



Helemaal niet

Enigszins

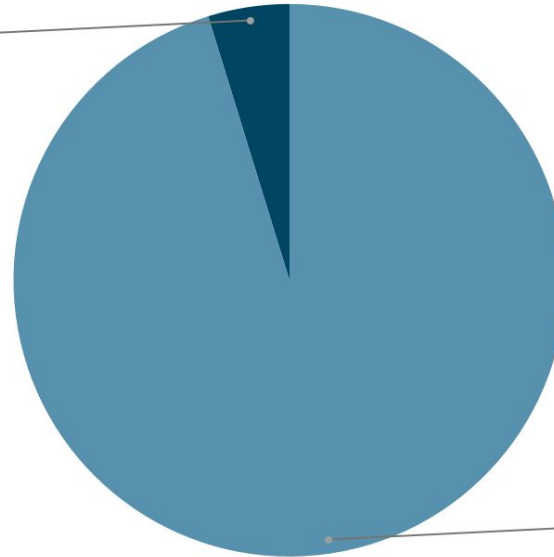
Zeer veel

Bevindingen Werkveld

Kon je gemakkelijk eigen ervaringen koppelen aan het scenario? (N=19)

Points scored

Nee
4,8%



Ja
95,2%

Bevindingen Werkveld

Had je het gevoel dat je aan het leren was tijdens Hostilia? (N=19)

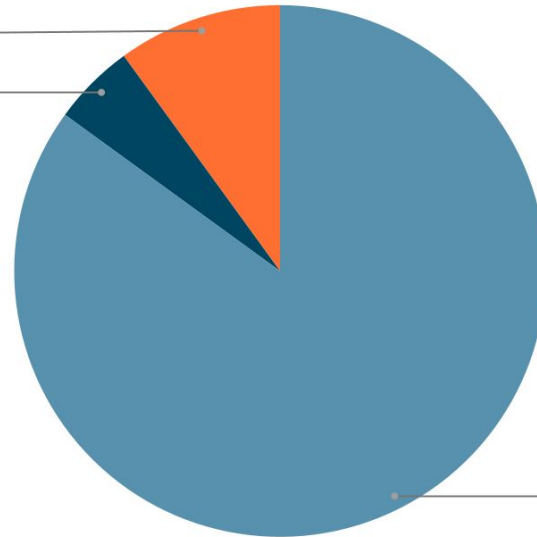
Points scored

Nee

10,0%

Ja/Nee

5,0%



Ja

85,0%

Vooraf de didactische vorm maakte indruk.

Bewust stilstaan bij je keuzes.

Dat je met Hostilia op teamniveau de neuzen in dezelfde richting kan zetten qua visie rond ongedwongenheid.

Opmerken dat wat we doen zeker oké is, voelen dat er geen juist antwoord is.

Dat scenario's sterk aansluiten bij de realiteit

*Iedereen kiest zijn eigen antwoord
Iedereen komt aan bod.*

De verschillende keuzes maken dat je nadenkt, stilstaat bij de simulatie.

*Goed georganiseerd,
duidelijk, leerrijk. Bied
mogelijkheden om met
team te reflecteren*

*Goede manier om tot reflectie te
komen in groep te faciliteren zonder
inhoudelijke expertise.*

Goede mogelijkheid om in team te reflecteren op de aanpak rond agressie

*Innovatieve methodiek
om team verbindende
interviews te doen.*

*Blijf reflecteren over je
eigen functioneren*

*Opentrekken situatie/ samen
nadenken hoe staan we als groep
ergens tegenover*

*Helpt sterk voor stil te staan bij stappen die we vaak
reeds zetten zonder er bij stil te staan*

- “Wat is de meerwaarde van Hostilia naast een bestaande opleiding m.b.t. Agressie?”
- “Wat zijn bevindingen van het werkveld m.b.t. Hostilia?”

-Kwantitatief vs. Kwalitatieve Output

-Procesmatige karakter impactmeting noodzakelijk

-Conceptvoorwaarden



Motivatie

Duurzaamheid

Reflectie

Authenticiteit

Coöperatie



Een edugame die (zorg)teams ondersteunt in het omgaan met agressie.

PROJECT

Maar liefst 39% van de werknemers in de zorgsector geeft aan geconfronteerd te worden met agressie of grensoverschrijdend gedrag. De gevolgen hiervan zijn duidelijk. Werknemers lopen bijna dubbel zoveel kans op

Vervolg?

-Website & edugame vrij beschikbaar (www.hostilia.be)

-Momenteel dienstverlening Hostilia 1.0

- *Geven en implementeren Hostilia
- *Ontwikkelen scenario's
- *Aanpak op maat

-Hostilia 2.0

→ ALERT (Agressie Leerplatform voor Educatie en Reflectie Training)

- *Thematafel 22/2/2024
- *COOCK+ VLAIO '24 (collectief onderzoek en ontwikkeling en collectieve kennisverspreiding)
- *Respons najaar '24



RESEARCH &
EXPERTISE

Doelgroep en begeleidingsgroep



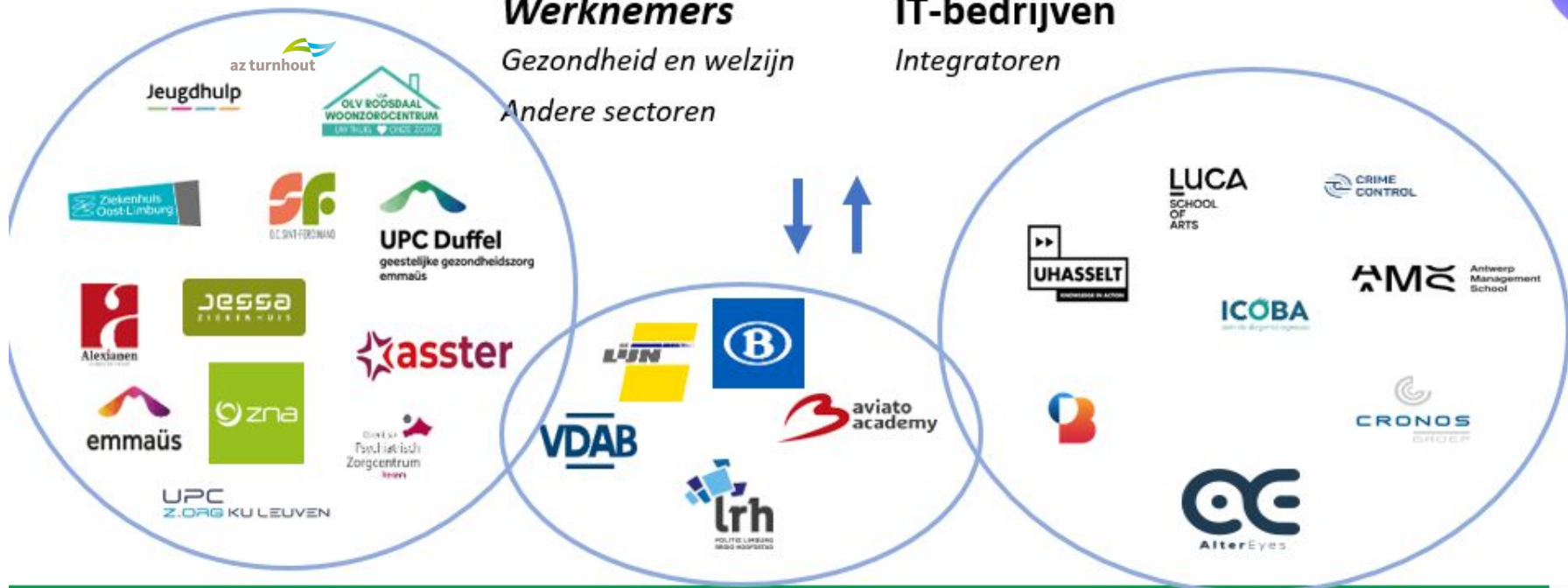
Werknemers

Gezondheid en welzijn
Andere sectoren



IT-bedrijven

Integratoren



statik



Bedankt!

www.hostilia.be



STIJN CASTERMANS



KAREN VAN DEN BROECK



ERIC LODEWYCKX



ROBBY CLEREBOUT



JAN BAERTS



SARA JANQUART



JONATHAN WOLFS



JOACHIM GREGOOR



WIM LAMBRECHTS



MARTHE VERMEULEN

Verdere vragen?
Interesse deelname begeleidingsgroep ALERT?

marthe.vermeulen@ucll.be

