

Keuzedeel mbo

# Weerbaarheid

Code

**K1398**

Ontwikkeld door: SBB in samenwerking met Coniche en Massive Dynamic Solutions

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid

Gevalideerd door: Sectorkamer Zakelijke dienstverlening en veiligheid

# 1. Algemene informatie

## D1: Weerbaarheid

### Studielast

240

### Beroepsvereisten

Nee

### Certificaten

Ja

Onderwijsinstellingen kunnen, onder specifieke voorwaarden, in de derde leerweg een certificaatgerichte opleiding aanbieden voor een keuzedeel dat na 1 augustus 2020 is vastgesteld. Zie vragen 7 en 17 van de veelgestelde vragen veranderaanpak (<https://kwalificatiestructuur-mijn.s-bb.nl/vragen/verander>).

#### Scholingsbehoefte/landelijke herkenbaarheid

Er is een toename van agressie in de maatschappij op alle vlakken (dit speelt o.m. bij voetbalwedstrijden, de overheid, in de zorg en de horeca). In 2019 gaf een derde van alle werknemers aan te maken te hebben gehad met agressie en/of geweld tijdens het werk.

Door deze toename van agressie tijdens het werk en de toegenomen kans op escalatie hebben werkgevers in verschillende branches maar in het bijzonder in de veiligheidsbranche en de klantcontactservice te maken met personeel dat onvoldoende gekwalificeerd is om met deze agressie om te gaan. Dit resulteert in een scholingsbehoefte op het gebied van weerbaarheid. Deze scholingsbehoefte zien we terug in de aandacht voor een veilige werkomgeving in nieuwe kwalificatiedossiers zoals Dienstverlening, de opname van Sociale Hygiëne als wettelijke beroepsvereisten in het nieuwe kwalificatiedossier Gastvrijheid en wordt onderschreven door het grote en groeiende particuliere aanbod van allerlei omgaan-met-agressietrainingen (zoals deze, deze en deze).

Door het keuzedeel Weerbaarheid in te zetten voor (bij)scholing van werkenden kan aan deze scholingsbehoefte worden voldaan.

#### Zelfstandige betekenis

Na het volgen van dit keuzedeel zijn werkenden beter inzetbaar bij het uitvoeren van reguliere beveiligingswerkzaamheden en in het klantcontact. De certificaathouder leert stresssignalen te herkennen en spanningsregulerende maatregelen toe te passen in de beroepsgerichte taken.

#### Doelgroep

Dit keuzedeel is bedoeld voor werkenden in de veiligheidsbranche en de klantcontactservicebranche, maar kan hiernaast desgewenst breder worden ingezet in sectoren waar ook sprake is van agressie tijdens de beroepsuitoefening.

#### Ingangsdatum certificaat

25-10-2023

### Ontwikkeld voor kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

### Toelichting

#### Relevantie van het keuzedeel

Fysiek, mentaal en communicatief weerbaar zijn helpt de beginnend beroepsbeoefenaar bij het functioneel (de-escalerend) blijven handelen onder verzwaarde omstandigheden. De beginnende beroepsbeoefenaar die dit keuzedeel heeft gevolgd is in staat om in complexere situaties (groepen, weerstand, agressie) te blijven de-escaleren en om te gaan met een diversiteit aan groepen. De beginnend beroepsbeoefenaar is in staat reacties op dreiging bij zichzelf en bij anderen te herkennen en hier functioneel op te reageren. Hierdoor is de beroepsbeoefenaar in staat een veilige situatie te creëren voor zichzelf en anderen.

#### Beschrijving van het keuzedeel

In het keuzedeel weerbaarheid worden extra technieken geleerd waardoor de beginnend beroepsbeoefenaar weerbaarder is. De beginnend beroepsbeoefenaar zal kunnen werken in complexe situaties en kunnen omgaan met weerstand, agressie of stressvolle

## D1: Weerbaarheid

situaties met een diversiteit aan mensen of groepen mensen. De beginnend beroepsbeoefenaar ontwikkelt middels dit keuzedeel het vermogen (fysiek/mentaal/communicatief) om in moeilijke situaties adequaat te kunnen reageren en dat leidt tot regiebehoud, veerkracht en zelfvertrouwen.

### **Branchevereisten**

Nee

### **Aard van keuzedeel**

Verdiepend

Verbredend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Treedt effectief op in complexe situaties

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden uit volgens een vast patroon, waarbij eventueel overlast of agressie een onvoorspelbare factor is. Dit bepaalt in grote mate de complexiteit van de werkzaamheden. Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar te maken krijgt met complexe, stressverhogende situaties, dient die effectief te blijven functioneren. Een voorbeeld daarvan is wanneer een klant, cliënt, gast of voorbijganger agressie of weerstand vertoont en eventuele omgevingsfactoren stressverhogend werken. Hiervoor beschikt de beroepsbeoefenaar over kennis omtrent stresshantering en over vaardigheden om effectief om te gaan met spanning bij zichzelf en bij anderen. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over voldoende mentale en fysieke draagkracht om met de draaglast van een verhoogde mate van spanning om te gaan en daarbij rekening te houden met situatieafhankelijke complicerende factoren, zoals groepsdynamiek en (culturele) achtergronden van mensen.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert het werk in een uitvoerende rol uit. De beroepsbeoefenaar kent hierbij de eigen grenzen en de grenzen van anderen. De beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het de-escaleren van de stresssituatie en het inschakelen van anderen als die hulp nodig heeft of als de situatie daarom vraagt.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit kennis van fysieke proces van spanning en stressopbouw
  - Bezit kennis van de fysieke effecten van stress op het eigen lichaam
  - Bezit kennis van verschillende soorten interne en externe ruis in communicatie
  - Bezit kennis van factoren die van invloed zijn op mentale spanning
  - Bezit kennis van gedachten en emotie sturende factoren
  - Bezit kennis van stresskenmerken die moment afhankelijk zijn (ervoor, tijdens, erna (kort of lang))
  - Bezit kennis van aandachtspunten horende bij spanning regulerende technieken, bijvoorbeeld ademhaling en houding
  - Bezit kennis van bij het beroep passende modellen die houvast bieden bij het de-escaleren
  - Bezit kennis van bij het beroep passende methoden voor het reguleren van stress
  - Bezit kennis van eigen vooroordelen en eventuele stereotyperingen in het werkveld
  - Bezit kennis van de eigen en afgesproken grenzen
  - Bezit kennis van verschillende voor het beroep relevante soorten agressie, zoals instrumentele agressie, frustratie-agressie, angst-agressie en verwarrings-agressie
  - Bezit basiskennis van eigen en andere culturen
- 
- Kan indien noodzakelijk in complexe situaties samenwerken met collega's of ketennetwerk
  - Kan de effecten van stress op eigen lichaam herkennen
  - Kan verbale en non-verbale signalen van stress waarnemen bij een ander
  - Kan spanning regulerende technieken toepassen op zichzelf
  - Kan invloed hebben op eigen gedachten en emotie sturende factoren.
  - Kan spanning regulerende technieken toepassen op een ander
  - Kan bij het beroep passende modellen die houvast bieden bij het de-escaleren toepassen
  - Kan modellen voor het duiden van gedrag toepassen om dit gedrag te beïnvloeden
  - Kan reflecteren op eigen handelen
  - Kan een assertieve houding aannemen
  - Kan de eigen en afgesproken grenzen naar anderen aangeven
  - Kan instrumentele agressie en frustratie-agressie herkennen

### D1-K1-W1: De-escaleert een stress-situatie

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderkent een stress-situatie en onderkent welk soort agressie van toepassing is. De beroepsbeoefenaar neemt een assertieve houding aan en past op basis van de situatie een passend model van de-escalatie toe. De beroepsbeoefenaar behoudt de eigen rust en zoekt naar een oplossing voor de agressie of weerstand en onderneemt de nodige stappen. Als de situatie is opgelost, evalueert de beginnend beroepsbeoefenaar de situatie en vraagt collega's om feedback. De reguliere werkzaamheden worden hervat.

**Resultaat**

De stress-situatie is gede-escalereerd en een oplossing is gevonden voor de agressie of weerstand. De situatie is geëvalueerd en feedback is opgevraagd. Het reguliere werk kan worden hervat.

**Gedrag**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- blijft functioneel en effectief optreden;
- reageert assertief en passend op de situatie;
- reageert conform de geldende regels en procedures;
- past effectief stressregulerende methoden toe;
- geeft duidelijk de eigen en afgesproken grenzen aan;
- houdt bij het communiceren rekening met de diverse achtergronden van de andere(n);
- beïnvloedt het gedrag van de ander methodisch zodat gewenst gedrag optreedt;
- reflecteert realistisch;
- vraagt proactief feedback.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aandacht en begrip tonen, Overtuigen en beïnvloeden, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan