

multi-opleidingen crisisbeheersing

Basiscursus team resource management

12 en 13 april 2017

« waakzaam en dienstbaar »

multi-opleidingen crisisbeheersing

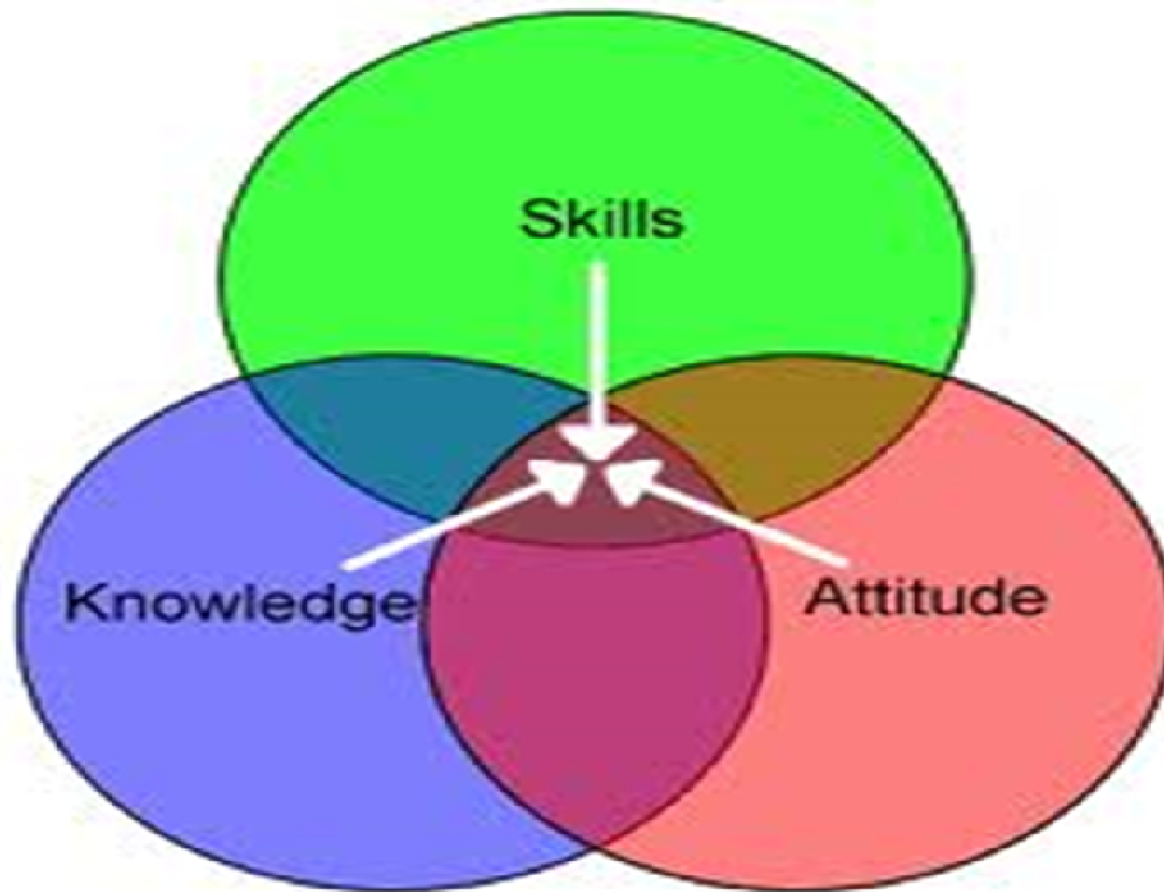
Welkom!

Doel van TRM

- Team effectiviteit ontwikkelen en verbeteren



Kennis – vaardigheden - gedrag



Doelstelling van de basiscursus

- Beschrijven van de 7 non technical skills
- Herkennen van de 7 non technical skills in groepsdynamische processen
- Een aandeel kunnen leveren aan een groepsdynamisch proces middels de 7 non technical skills.

multi-opleidingen crisisbeheersing

Oorsprong van TRM



Geschiedenis van TRM

- Begin jaren '70: Ongelukken in de luchtvaart door menselijk falen
- 1977: Piloten geven zelf aan dat er tekort is aan CRM
- 1979: NASA workshop over CRM en human error
- 1981: United airlines eerste CRM simulator
- 1987-1988: CRM aangepast voor US Navy airforce
- Jaren 90: verbetering TRM training en achtergrond info
- '90 – heden: Verplicht in de luchtvaart en overgeslagen naar veel andere gebieden: Scheepvaart, veiligheidsland overig defensie

Huidige TRM principes

- Gebaseerd op onderzoek
- Gebruikt bestaande kennis, niet opnieuw het wiel uitvinden
- Van teams voor teams, wie beter?
- Skill gebaseerd, specifieke trainingsdoelen
- Geïntegreerd, geleerd vanaf het begin van de carrière in plaats van achteraf

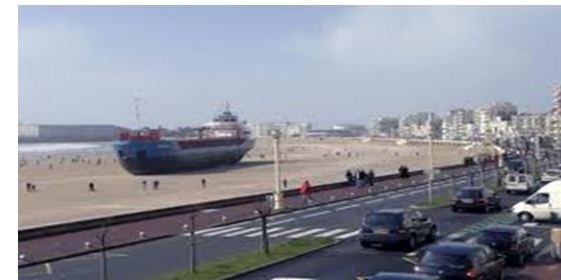
multi-opleidingen crisisbeheersing



M U L T I - O P L E I D I N G E N C R I S I S B E H E E R S I N G



V&D



multi-opleidingen crisisbeheersing

Waar staan we nu?



1^e werkopdracht

- Bekijk het filmfragment
- Wat gaat er goed en wat gaat er fout in het team?
- Schrijf op de post its op wat je opvalt
- 1 onderwerp per post it
- Plak de post its voor je op tafel

Introductie 7 skills

Mission Analysis	MA
Communication	CM
Situational awareness	SA
Adaptability/flexibility	AF
Leadership	LS
Assertiveness	AS
Decision making	DM

MCSALAD



multi-opleidingen crisisbeheersing



Mission Analysis

The ability to develop
short-term, long-term, and contingency plans
and to **coordinate, allocate and monitor**
crew and platform resources

Opdracht

*Maak een plan van
aanpak voor een
avondprogramma*

De drie fasen van MA

- Pre-mission planning
- Mission monitoring and updating
- Post-mission review

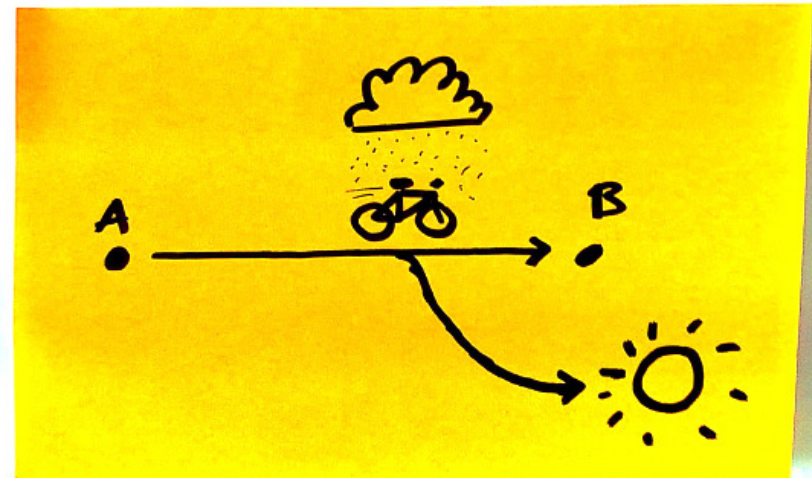
Pre-mission analysis

- Bepaal het doel / de doelen van de missie
- Identificeer de beperkingen, uitdagingen en opties
- Bereid je voor, maak een planning
- Hou er rekening mee dat dingen mis gaan
- Need-to-have versus nice-to-have
- Vergeet de briefing niet



Mission monitoring

- Update bestaande plannen
- Evalueren/monitoren voortgang missie
- Identificeren uitdagingen en veranderingen

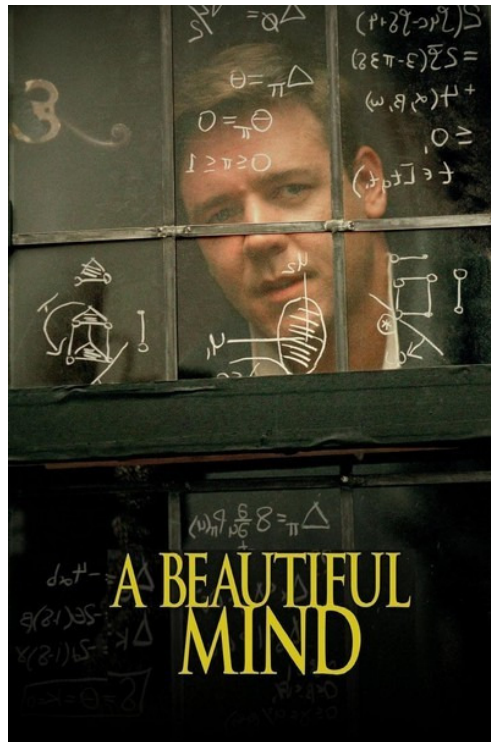


Post mission analysis

- Evaluatie door direct betrokkenen
- Evalueer gehele missie/oefening/incident
- Interactief
- Onmiddellijk na afloop missie
- Stel lessons learned op



Filmfragment: a beautiful mind



*Let op de mission
analysis: hoe versier ik
een knappe blonde
dame?*

multi-opleidingen crisisbeheersing

Vragen?



Lunch



Communicatie

FOKKE & SUKKE

HE, JIJ DOET
TOCH COMMUNICATIE?

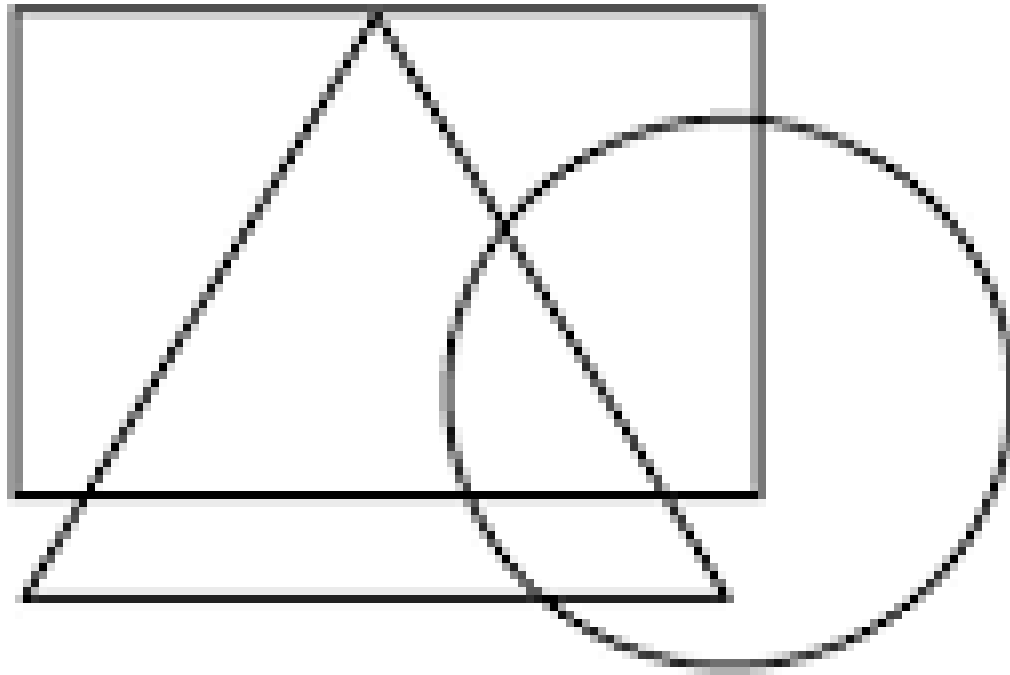


Opdracht

Een groepsgeenoot laat de groep een plaatje tekenen in 4 minuten, die alleen de hij/zij ziet. Er mag er geen gebruik gemaakt worden van vragen en handgebaren.

multi-opleidingen crisisbeheersing

Dit had het moeten zijn:



Paul Watzlawick's axioma's



Paul Watzlawick's axioma's

Axioma I

- Het is onmogelijk om niet te communiceren.

Axioma II

- Iedere communicatie heeft een inhouds- en betrekkingaspect.

Axioma III

- De aard van een betrekking is afhankelijk van de interpretatie van de interacties.

Paul Watzlawick's axioma's

Axioma IV

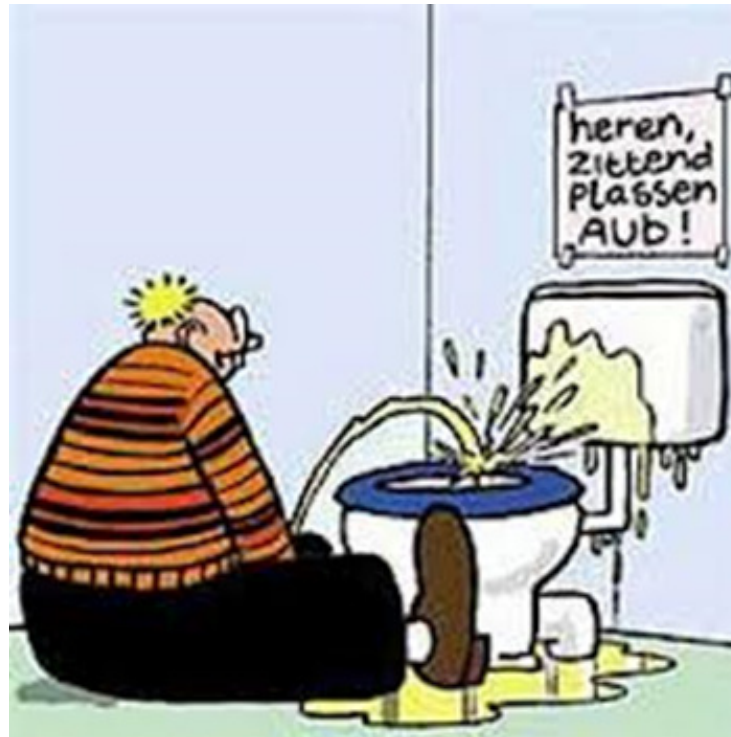
- Mensen communiceren zowel digitaal als analoog.

Axioma V

- Communicatie tussen mensen is symmetrisch of complementair, afhankelijk of de relatie gebaseerd is op gelijkheid of verschil.

multi-opleidingen crisisbeheersing

Vragen?



multi-opleidingen crisisbeheersing

Situational Awareness



Opdracht

Omschrijf de situatie tijdens de lunch

Foto's van de lunch

Situational Awareness

The degree of accuracy by which one's **perception** of the current environment **mirrors** reality

Drie niveau's

- Wat zit er om me heen?
- Wat doen ze?
- Hoe ontwikkelt de situatie?



Belemmerende factoren

- Onvoldoende communicatie
- Vermoeidheid en stress
- Task overload/underload - Workload
- Group mindset
- 'Press on regardless...'-filosofie
- Omgevingscondities



Wat is dus cruciaal in SA?

- Informatie en de verwerking ervan!
- Pas op voor information overload!
- Het werkgeheugen kan maar een beperkte hoeveelheid info aan!



Belemmerende SA-factoren

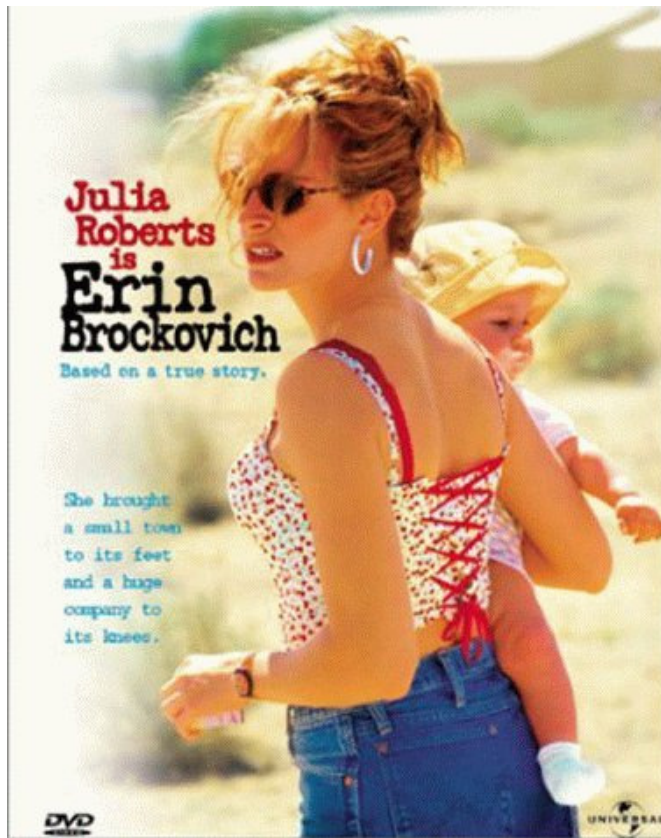
- Onvoldoende communicatie
- Vermoeidheid en stress
- Task overload/underload - Workload
- Group mindset
- 'Press on regardless...' - filosofie
- Omgevingscondities



Waarom is SA belangrijk

1. Goede communicatie geeft goede informatie
2. Goede informatie geeft een goede Situational Awareness
3. Goede Situational Awareness geeft goede besluitvorming
4. Goede besluitvorming voorziet in goede prestaties!

Filmfragment: Erin Brockovich



Hoe herkennen we hier de skill situational awareness?

Vragen?



Pauze



multi-opleidingen crisisbeheersing

Adaptability/flexibility



multi-opleidingen crisisbeheersing

Filmfragment: As it is in heaven



Adaptability/flexibility

The ability to **alter a course** of action to meet **situational demands**

In de volgende situaties

Plotselinge veranderingen zoals:

- Noodsituaties
- Wegvallen teamleden
- Weersverandering
- Uitvallen middelen
- Snelle/onverwachte wijzigingen



Belemmeringen

- Vermoeidheid
- Stress
- Onduidelijk doel (MA)
- Slechte communicatie (CM)
- Slechte beeldopbouw (SA)
- Slechte teamcohesie (AS)
- Onduidelijke verantwoordelijkheden (LS)

multi-opleidingen crisisbeheersing

Groupthink



Groupthink

Type I Overschatting van de groep

- Illusie van onaantastbaarheid
- Onvoorwaardelijk geloof in de eigen moraal

Type II Kortzichtigheid

- Collectieve rationalisatie van de beslissingen van de groep
- (Gedeeltelijk) karikaturiseren van de buitenwereld,
- Zelfcensuur, leden uiten geen kritiek

Groupthink

Type III Druk voor uniformiteit

- Illusie van unanimiteit (valse consensus effect)
- Directe druk op leden die het oneens zijn
- Zelfaangewezen "mindguards" die de groep beschermen tegen negatieve informatie

Omgaan met groupthink

- Bewustzijn over het fenomeen
- Tegenspraak organiseren (luis in de pels)
- Neutrale sturing
- Uitnodigen tot een kritische houding
- Externen betrekken
- Anoniem stemmen

Effectief AF gedrag

- Herken en erken de verandering
- Blijf evalueren: beslissingen zijn niet onomkeerbaar
- Anticipeer op problemen
- Pas response aan: rule-based of creatief?
- Werk samen met het team
 - Vraag en geef assistentie
 - Vraag steun van het team voor beslissingen

Filmfragment: de paarse krokodil



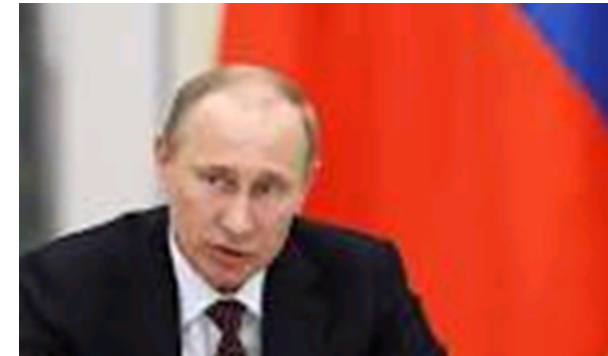
multi-opleidingen crisisbeheersing

Vragen?



multi-opleidingen crisisbeheersing

Leiderschap



Opdracht

- Verdeel in 4 groepen en schrijf per groep op wat jullie vinden wat iemand een goed leider maakt
- Interactieve discussie onder leiding van de trainers

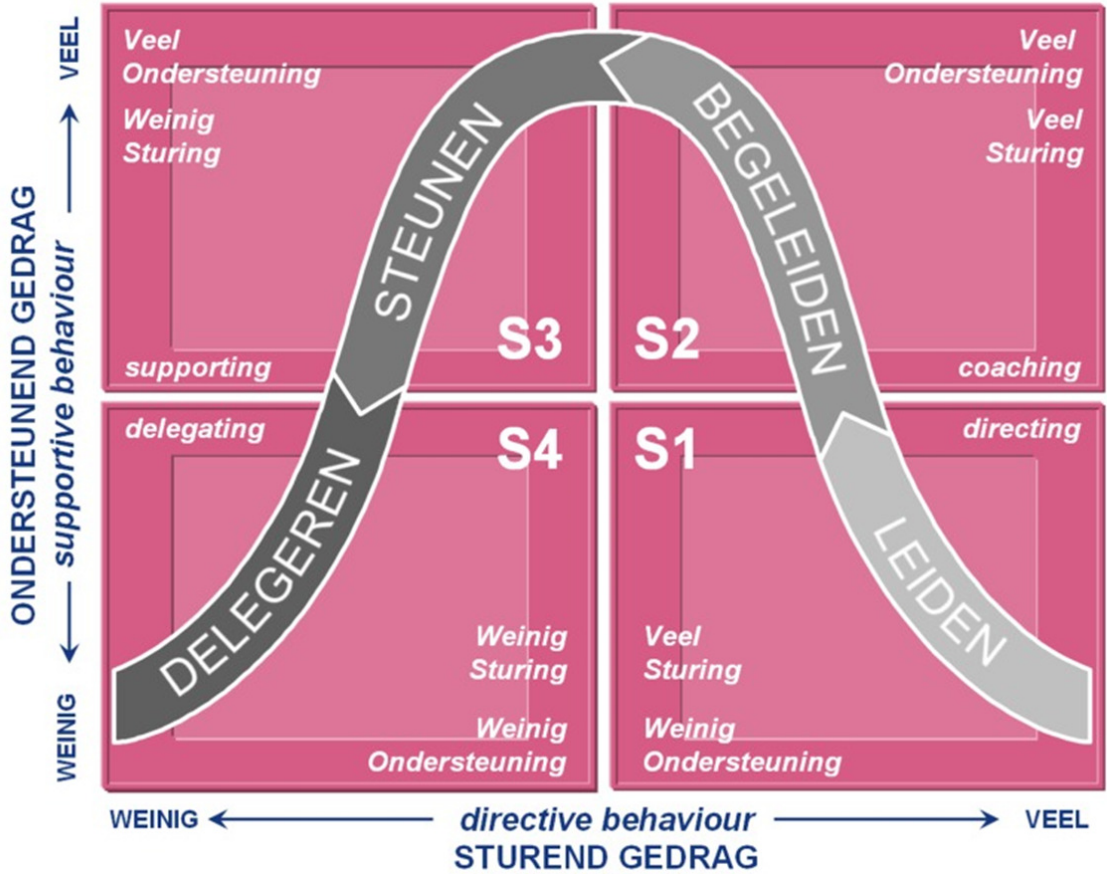
Wat verwachten we nu van een leider?

- Consequent
- Mensgericht
- Taakgericht
- Kundig
- Inspirator
- Kan schakelen tussen leiderschapsstijlen
- Durft zich kwetsbaar opstellen

Leiderschaps stellingen

- Een goed leider wordt niet gemaakt maar geboren!
- Leiderschap is ook goed volgerschap
- Leiderschap valt in modellen te vatten
- Leiderschap kun je uit een boek leren

Situationeel leiderschap



Hersey en Blanchard

Leiderschapsvormen

- Designated Leadership
 - autoriteit, positie of rang
 - normale vorm van leiderschap
- Functional Leadership:
 - door kennis of ervaring
 - tijdelijk meest capabele persoon de leiding geven



Leiderschapsdilemma's

- Controle versus vertrouwen
- Beoordelen versus begeleiden
- Belang van de groep of belang van het individu
- Belang van de groep of belang van de context
- Ben je één van hen of sta je erbuiten

multi-opleidingen crisisbeheersing

Filmfragment: Mandiba



multi-opleidingen crisisbeheersing

Vragen?

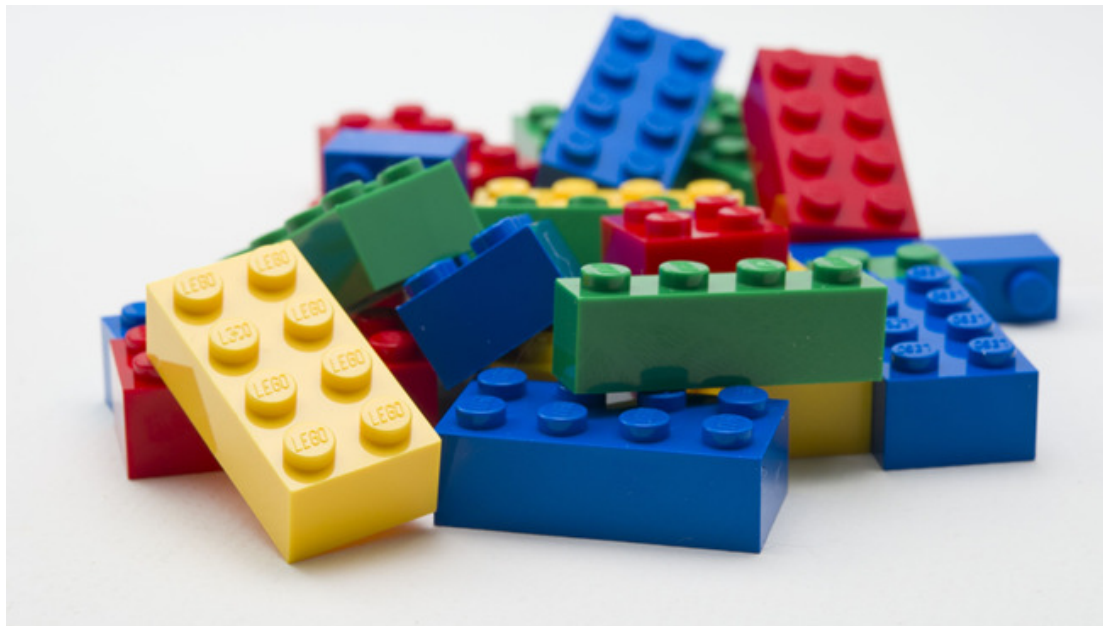


Pauze



Herkennen 5 skills

Opdracht: Bouw een bouwwerk na.



Dagafsluiting



Start morgen om 09:00