

# Korte opzet programma voor de uitvoerende medewerkers

## Leerdoelen voor de uitvoerend medewerkers

1. weten hoe te handelen voor, tijdens en na een incident waarbij sprake was van normoverschrijdend gedrag door een burger;
2. het kunnen signaleren, herkennen en benoemen van agressief en anderszins ongewenst gedrag;
3. het bewust zijn van de impact van een incident bij jezelf
4. het in staat zijn om te kunnen de-escaleren in de praktijk;
5. weten hoe de eigen veiligheid op straat, bij de mensen thuis en op kantoor maximaal te borgen;
6. weten hoe het thema veiligheid bespreekbaar te maken en te houden binnen het team.

### Oefening agressie lader

Groepsoefening waarbij agressie wordt gedefinieerd en algemene groepsnormen en waarden worden geformuleerd.

Resultaat:

- De deelnemer is in staat om een eigen visie te vormen op het gebied van grensoverschrijdend gedrag en dit actief over te dragen aan het team collega's (2, 6).

### Oefening confrontatie-oefeningen en het herkennen van stressreacties

Introductie oefening: het effect van agressie op het lichaam, het denken en de emoties. Het doel voor de deelnemer is dat men vooral waarneemt wat er intern valt waar te nemen: wat zijn de lichamelijke reacties, welke emoties worden geraakt, wat wordt er allemaal gedacht (en hoe zouden ze willen reageren).

Resultaat:

- De deelnemer heeft inzicht in/bewustwording van wat agressie met de deelnemer persoonlijk doet (lichaam, gedachten, emoties) (3).
- De deelnemer leert om spanningscontrole technieken toe te passen in een spannende situatie (1,2).
- De deelnemer heeft inzicht in stressreacties en gedragsneigingen (3).

### Oefening hoefijzer

Groepsoefening waarbij de deelnemers verschillende vormen van agressie leren herkennen en benoemen.

Resultaat:

- De deelnemers hebben inzicht in de kenmerken en uitingsvormen van verschillende soorten agressie (2).
- De deelnemers hebben geoefend met de escaleren van ongewenst gedrag (4).
- Oefening drie op een rij Groepsoefening waarbij de deelnemers hun eigen grenzen en de grenzen van hun collega's leren stellen en zich leren uitspreken. Resultaat:
- Deelnemers zijn zich bewust van grensoverschrijdend gedrag bij zichzelf en bij een collega (2).
- Deelnemers oefenen met het benoemen van grensoverschrijdend gedrag (4).

### Oefenen met situaties uit de praktijk (met acteur)

Deelnemers gaan onder leiding van de trainer met de acteur aan de slag met casussen uit de praktijk. Ruimte voor verschillen met betrekking tot de aard van de publiekscontacten. Daarnaast ruimte voor eigen leerbehoeften.

Resultaat:

- Deelnemers worden zich bewust van de valkuilen om weer terug te vallen in oud, patroon versterkend gedrag en gaan met elkaar oefenen in het versterken van nieuw gedrag aan de hand van hun eigen praktijkvoorbeelden. (1, 2, 4 en 5).

### Oefening brug naar de praktijk

Onderdeel van de training is de transitie naar de praktijk van morgen. Het borgen van de opgedane kennis, inzichten, ervaringen en veranderingen in het gedragsrepertoire zal door de deelnemers zelf plaatsvinden als afsluiting van het training. ('Hoe ga jij ervoor zorgen dat wat je geleerd hebt een succes gaat worden?' 'Wat is daarvoor nodig?' 'Hoe ga je dat organiseren?'). Extra aandacht hierbij gaat uit naar het binnenkantleren.

Resultaat:

- Deelnemers borgen hetgeen wat zij geleerd hebben (6).

# BMC

YACHT GROUP