**Programma Training BedrijfsInterventieTeam – BIT**

**09.00 uur start Training.**

Opening, huishoudelijke mededelingen, toelichten van programma, afspraken rondom veiligheid in deze training (er gebeurt niets dat je niet wilt, oefeningen met inachtneming van persoonlijke grenzen van deelnemers) en vertrouwelijkheid.

* 1. **uur Inventariseren persoonlijk**

Uitwisselen in duo’s:

* wat is je persoonlijke kwaliteit in het voorkomen van een escalatie / deëscaleren van een situatie
* welk gedrag triggert jou persoonlijk?

10.00 uur **Kwaliteiten en ontwikkelen team**

Plenaire uitwisseling van de opbrengsten van de uitwisseling in duo’s. Eventuele toevoegingen van collegae op Flip over.

Plenair: wat zijn gemeenschappelijke kwaliteiten van het hier aanwezige team? En: op welk gebied zou dit team nog een stap kunnen zetten?

Deze resultaten worden in diverse programma-onderdelen gebruikt.

10.30 uur **Definiëren van grenzen in gedrag**

Op basis van de persoonlijke triggers (onderdeel 2 en 3): uitwisseling over persoonlijke grenzen vs. professionele grenzen; belang van handhaven van professionele grenzen (organisatie en teamafspraken) zodat de persoonlijke grenzen zo weinig mogelijk in zicht komen. Belang van evenwicht in het dagelijks werk tussen persoonlijke vaardigheden van de individuele medewerker, teamafspraken en de protocollen van de organisatie.

De onderdelen 2, 3 en 4 dragen bij aan de coherentie binnen het team.

Inventariseren van eventueel aanwezige leervragen.

11.00– 11.15 uur pauze

**11.15 uur Introductie en demo crisisontwikkelingsmodel.**

Op basis van het crisisontwikkelingsmodel (demonstratie door acteur van gedragingen op de dynamische gedragslijn van 0 tot 100) via een plenaire uitwisseling komen tot een gemeenschappelijke definitie van agressie (Agressie is gedrag dat over grenzen gaat, met het doel of het effect dat jij fysiek en/of mentaal beschadigd raakt).

Connotatie 1: een agressor houdt geen rekening met eventuele nadelige gevolgen voor

jou.

Connotatie 2: jouw grenzen zijn altijd maatgevend; maar betrek in de taxatie of er wel/niet sprake is van agressie altijd ook de professionele grenzen (vgl. onderdeel 4).

1. Tegenover de oplopende dynamische lijn staat de omgekeerd evenredig afnemende lijn van de mate van invloed die jij hebt in het crisisontwikkelingsmodel. Bij subassertief gedrag heb je 100% invloed, terwijl kenmerkend voor geweld is, dat je 0% invloed hebt, dat de regie uit handen wordt geslagen. Tegenover agressie is er nog altijd sprake van 40% individuele invloed.

Aangeven van dit essentiële verschil tussen agressie en geweld.

Naar mate de individuele invloed afneemt, zal het individu beroep moeten doen op ‘de hulptroepen’, bijvoorbeeld het BIT team.

Uitwisseling welke hulptroepen er nog meer zijn (verwijzen o.a. naar onderdelen 3 en 4).

Opvallend dat in de zorg door de beroepsethiek en -motivatie (hulpverlenen aan mensen), deze hulptroepen vaak pas worden ingeschakeld als het te laat is. Neerleggen van het dilemma: ‘grenzeloos zorgen of zorgen voor grenzen?’

**12.00 uur** **Escalatietriggers**

Verwijzend naar het model in onderdeel 6: de vraag ‘waarom escaleren mensen’, ofwel de escalatietriggers.

Het herkennen van deze triggers zal ervoor zorgen dat je:

* Sneller herkent, waarom je in een escalatie terecht bent gekomen
* Sneller kunt de-escaleren, door effectief te interveniëren op het terrein van één van deze triggers
* Bewust preventief kunt handelen door effectief te opereren op het terrein van deze triggers; ter illustratie verwijzing naar de flap met kwaliteiten uit onderdeel 3.

**12.30 – 13.30 uur Lunch**

**13.30 uur Van emotie naar cognitie; persoonlijk onderzoek**

Verwijzend naar het model in onderdeel 6: de vraag ‘waarom neemt je invloed af’. Het antwoord zal zijn: ‘omdat je zelf emotioneel gestuurd raakt’. Behandelen van een 5 tal concrete mentale en fysieke tips in een korte workshop over hoe je de transitie kunt maken van emotie gestuurd handelen naar cognitief gestuurd handelen.

De deelnemers raken bekend met de drie mogelijke emotionele reacties op grensoverschrijdend gedrag: vechtgedrag, vluchtgedrag en blokkeren.

We onderzoeken per deelnemer tot welke van deze drie reacties een ieder individueel neigt. Dit koppelen we vervolgens aan het onderdeel kwaliteiten en valkuilen tijdens escalaties, zoals geformuleerd en genoteerd in de onderdelen 2 en 3. Dit korte onderzoek draagt opnieuw bij aan de coherentie binnen het team.

**14.00 uur taxeren van situaties**

Wanneer je in staat bent om zo goed mogelijk cognitief gestuurd te blijven, dan ben je ook in staat om te interveniëren, in plaats van te reageren. Je gaat dan interveniëren volgens een strategie op grond van een taxatie, rondom 4 vragen:

* Hoe veilig is de situatie (verwijzend naar het model in onderdeel 6)?
* Wat is de context waarin het incident plaats vindt?
* Wat is het scenario? Ofwel wat is het antwoord op de vraag: ‘moet ik dit nu?’ In het scenario-denken kun je op elk van de vier woorden in deze korte zin de klemtoon zetten.
* Met welke vorm van agressie heb ik te maken? (Antwoord op deze vraag in het volgende onderdeel)

**14.30 uur Van taxatie naar strategie**

Op grond van deze taxatie kies je voor één van de drie mogelijke strategieën: laten gaan, beïnvloeden en ingrijpen. Behandeling van de 3 mogelijke strategieën en mogelijke voorbeelden van deze strategieën in de praktijk van de deelnemers.

**15.00– 15.15 uur Pauze**

**15.15 uur Effectief omgaan met agressie**

Kennismaking met de drie vormen van agressie. Per vorm krijgen de deelnemers een korte video te zien. Op grond van deze video beantwoorden de deelnemers een aantal tevoren geformuleerde observatieopdrachten. Via het plenair doornemen van de observaties, aangevuld met uitleg en korte demonstraties van gedragselementen door de acteur leren de deelnemers de drie vormen van agressie van elkaar te onderscheiden. Ook leren zij aan de hand van de observatieopdrachten de meest effectieve aanpak. Deze aanpak wordt door de deelnemers zelf, via vraagstrategieën van de trainer, gegenereerd.

Alle suggesties van de deelnemers worden ter plekke met behulp van de acteur op effectiviteit getoetst.

**15.45 uur Oefenen met eigen casuïstiek en triggers**

Per vorm van agressie wordt aan de deelnemers gevraagd om een casus uit hun eigen praktijk te schetsen. Op grond van de geformuleerde aanpak (onderdeel 11), wordt er via een mengeling van intervisie en verkenningen met behulp van de acteur een weg door de casus heen gezocht.

De persoonlijke triggers uit onderdeel 2 en 3 worden langs gelopen. Plenair wordt bekeken bij welke vorm van agressie de op de flap genoteerde gedragingen het beste passen.

**16.30 uur Afronding en evaluatie.**

Trainer bekijkt met de deelnemers of de in onderdeel 5 eventueel geformuleerde leervragen volledig zijn beantwoord. Trainer informeert of er nog losse eindjes zijn.

Afronding en evaluatie.