

Opzet Buddy traject CNV – Input Landelijk Instituut Vertrouwenspersonen (LIVP)

Wat is een buddy?

Een buddy is een actief lid van CNV dat in de sector werkzaam is. De buddy is een ervaringsdeskundige. Hij of zij kent de werkvloer en weet welke problemen er zich afspelen. Een compleet beeld op de sector is nodig, omdat agressie-/ geweldsincidenten in regel niet op zichzelf staan.

Waarvoor is de buddy beschikbaar?

Een buddy is in eerste instantie een aanspreekpunt voor een vakbonds lid werkzaam in dezelfde sector. Werknemers, die (nog) geen lid zijn van onze bond zijn, kunnen de buddies ook benaderen.

Ondersteuning/ werkwijze buddy

De buddies zijn actief in de sector Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) en maken deel uit van de ledengroep die zich met agressie en geweld op de werkvloer bezighoudt. Ze worden door de betrokken bestuurder benaderd en gaan zelfstandig aan de slag. Daarbij worden ze actief ondersteund door de bestuurder en de beleidsadviseur.”

Kwaliteiten, vaardigheden, en basishouding/ attitude buddy

Kwaliteiten

De buddy is toegankelijk, empathisch, nieuwsgierig/ belangstellend naar de ander en heeft de nodige dosis lef. Hij/zij is een onafhankelijk en strategisch denker die in staat is de verschillende belangen te onderscheiden, in conflictueuze situaties te opereren en die afstand kan houden van de casuïstiek. Hij heeft een goed gevoel voor gedrag, voor onderlinge verhoudingen en de organisatiecultuur, en doorgrondt situaties die tot agressie/ geweld kunnen leiden. Hij/zij kan oordeelvrij doorvragen en beschikt over een goed reflectievermogen en in staat zijn heldere feedback te geven. Hij/zij is bestand tegen omgevingsdruk en houdt zich nauwgezet aan sociale, ethische en professionele normen en waarden. Ook dient hij/zij zich kwetsbaar te durven opstellen, ook binnen omgevingen waar dat minder gebruikelijk is.

Vaardigheden

Voor een succesvolle uitvoering van dit werk moet een buddy goed kunnen luisteren én zwijgen. Integer en betrouwbaar zijn en goede communicatieve vaardigheden hebben, evenals organisatiesensitiviteit en strategisch inzicht. Hij/zij reflecteert op eigen gedrag en standpunten en kan een bijdrage leveren aan het reflecteren van anderen op hun gedrag en omgang met elkaar. Hij/zij kan een (geanonimiseerd) verslag schrijven en aanbevelingen doen aan het bevoegd gezag. Hij/zij beheerst signalerings- en adviesvaardigheden en heeft het analytisch vermogen om beleidsmatige adviezen te geven omtrent het voorkomen/ beperken van agressie/geweld. Hij/zij kan een overtuigende, heldere presentaties geven.

Kennis

De buddy kent zijn/haar bevoegdheden en verantwoordelijkheden en de organisatiestructuur waarin de functie wordt uitgeoefend. Om deze vaardigheden te blijven ontwikkelen is het noodzakelijk dat hij/zij regelmatig bijgeschoold wordt en intervisie bijwoont om de professionaliteit te borgen en de deskundigheid te bevorderen.

Basishouding en attitude buddy

- Gespreksvaardigheden (afstemmen, aansluiten, meegaand-leiden, kaderen e.d.)
- Een veilige omgeving en bedding bieden/ scheppen

- Opvang en begeleiding
- Gespreksmodel en gespreksfasen
- Gespreksvoering (met als onderdeel de invloed van status en hiërarchische verhoudingen)
- Omgaan met emoties en gevoelens
- Als er een beroep gedaan wordt op (emotioneel) appèl
- Relativeren en reflecteren
- Taalgebruik en non-verbale communicatie
- Oordeel-loos luisteren
- Uit de invulling en oplossing blijven
- Herkennen/ inschatten van de ernst en daarop inspelen (voorkomen PTSS, trauma o.i.d.)
- Vervolgstappen en wanneer doorsturen en naar wie?
- Eigen grenzen (her)kennen en bewaken en voorkomen dat je 'meegetrokken' en/of 'leeggezogen' wordt
- Zichtbaar-, toegankelijk- en bereikbaarheid
- Gevraagd en ongevraagd advies en zorgen uiten
- Presenteren

Vraag/ behoefte/ uitgangspunten

Het opleiden/ trainen van buddies die in staat zijn (eerste) professionele opvang en begeleiding te verlenen aan mensen die geconfronteerd zijn met een heftige, aan-/ingrijpende of schokkende gebeurtenis w.o. agressie en geweld. Tevens een preventieve functie voor de buddies: het (vroegtijdig) signaleren/ herkennen van ongewenste situaties m.b.t. (dreigend) agressie/ geweld en het bevoegd gezag adviseren over het voorkomen/ inperken van risico's die kunnen leiden tot uitval van medewerkers.

Leerdoelen (primair)

- De buddy is in staat tot -en voelt zich bekwaam in- het opvangen en begeleiden van medewerkers die geconfronteerd zijn met een heftige, in-/aangrijpende of schokkende gebeurtenis zoals agressie en geweld.
- De buddy kent en herkent de grenzen (lees ook: kaders) van de functie en zijn/haar eigen grenzen. Ook weet hij/zij wanneer en naar wie er doorverwezen kan worden.
- De buddy kan helder adviseren en presenteren aan het bevoegd gezag.

Realisatie

De ervarings-/praktijkgerichte training wordt opgebouwd rondom het door ons ontwikkeld opvang-gespreksmodel dat als kapstok fungeert voor de buddy-gesprekken. De buddy leert de verschillende fasen van een gesprek te herkennen en hier adequaat mee om te gaan. Per fase komt de theorie tot leven door deze op te hangen aan - en te oefenen met - praktijkvoorbeelden. De buddy leert hoe hij/zij goed voor zichzelf blijft zorgen, kent de eigen grenzen en weet wanneer er doorverwezen dient te worden. Naast de opvang en begeleiding zal er aandacht geschonken worden aan adviseren en presenteren.

Programma/wat komt aan bod

Dag 1

- Kennismaken
- Werkafspraken
- Wie en wat is Buddy?
- Doelstelling en kaders
- Begripsbepaling "Heftige gebeurtenis, agressie/ geweld"
- Overzicht/ opbouw lesdagen

- Werkvorm en rolverdeling
- Feedback en grenzen (in je Burcht, uit je Burcht)
- Intro Buddy-gespreksmodel (MOW, BAT)
- Hoe werkt communicatie?
- Denken – voelen – doen

Dag 2

- Wat is helpen?
- Vooronderstellingen
- Positieve intentie van gedrag
- 1e opvang, kaderstelling en afstemmen op de ander
- Plaatsing geleerde vaardigheden in het gespreksmodel
- Persoonlijk leiderschap

Dag 3

- Herhalen
- Associatie-dissociatie
- Herbeleving, triggers en effecten
- Taal en de invloed van woordgebruik
- Backtracken, rapport, tonaliteit e.d.
- Plaatsing geleerde vaardigheden in het gespreksmodel

Dag 4

- Valkuilen Buddy
- Vragen stellen
- Deleties en taalovertradingen/patronen
- Verschillende soorten appèl
- Er is altijd een keuze
- Nazorg en intervisie buddies onderling
- Advies- en presentatietechnieken

Dag 5

- Herhaling en verdieping/ verbreding
- Oefenen met het geleerde
- Opvolggesprekken
- Doorverwijzen, wie doet wat, sociale kaart PI
- Voorbereiden examen en generale presentatie

Dag 6 (certificatie dag)

- Eindpresentatie
- Proeve van bekwaamheid (praktijk) met trainingsacteur
- Uitreiking certificaten met feestelijke afsluiting

Voor de deelnemers wordt een online omgeving beschikbaar gesteld voor o.a. het plaatsen van POP- en reflectieverslagen zodat de trainer de ontwikkeling kan volgen en daarop (bij)sturen.

Tijdens en na de trainingsdagen

De trainer is, voor de duur van de training, beschikbaar voor de buddies. Denk hierbij aan begeleiding, advies, ondersteuning of om te sparren. Hiervoor geldt, als basis, een uur coaching/ ondersteuning per deelnemer, tussen de trainingsdagen door.

Tussen de trainingsdagen

Na dag 1, 3 en 5 is er een intervisie ochtend of middag. Tijdens deze intervisiebijeenkomsten is er aandacht voor de ontwikkeling van het programma en de deelnemers. Ook komen mogelijke dilemma's aan de orde tijdens de uitvoering van de functie w.o. de omgang met het 'slachtoffer' en het adviseren/ presenteren