



Workshop

Gekke mensen bestaan niet.

Mensen met problemen wel!

Docent: Cornelis Schenk

Acteur: Hans Platje



Programma

- ▶ Uitleg workshop omgaan met lastig gedrag
- ▶ Wat zijn jullie ervaringen?
- ▶ Wat is lastig gedrag en wanneer heb je invloed?
- ▶ Regietheater
- ▶ Waar heb je invloed en waar geef je een grens aan?
- ▶ Preventie en de-escaleren
- ▶ Invloed uitoefenen door middel van communicatieve vaardigheden
- ▶ Afsluiten



Wat kun je oefenen met een trainingsacteur?

- ▶ Regietheater en demonstraties
- ▶ Emotie en agressie
- ▶ Herkennen van lastig en verward gedrag
- ▶ Invloed uitoefenen
- ▶ Stress reacties en grenzen



Wat zijn jouw ervaringen.. Met lastig gedrag?

- ▶ Vertel je ervaring
- ▶ Wil je dit oefenen met de acteur?
- ▶ We kijken naar soort van lastig gedrag en het herkennen hiervan



Wat is lastig gedrag en wanneer heb je invloed?

- Agressie kennen we allemaal
- Emotie en agressie
- Escaleren en de-escaleren
- Invloed uitoefenen
- Een grens aangeven



Soorten van gedrag

- ▶ Gedrag voortkomend uit frustratie (emotie naar agressie)
- ▶ Instrumenteel gedrag
- ▶ Verward gedrag



gedrag voortkomend uit frustratie

Wanneer

Als de beslissingen nadelig zijn voor de klant

Kenmerken

- Emotioneel
- Stemverheffing
- Niet altijd persoonlijk
- Verwijten
- Verlies van zelfbeheersing



Is beïnvloedbaar



INSTRUMENTEEL GEDRAG

Wanneer

Gedrag wordt als instrument ingezet om een doel te bereiken

Kenmerken

- Doelgericht
- Verbaal en/of fysiek
- Dreigen en intimideren
- Op de persoon

Tijdig een grens aangeven



VERWARD GEDRAG

Ongecontroleerde agressie

Wanneer

Als er sprake is van een stoornis (psychopathologisch)

Kenmerken

- Verward gedrag
- Vaak onberekenbaar
- Sprake van alcohol, drugs, medicijnen (of gebrek)



Nabijheid kan agressie oproepen



Kenmerken lastig Gedrag

ABCD Gedrag

Herkennen van escalatie in een gesprek

A-Gedrag

- Klagen
- Afhankelijk opstellen

Meeveren? Begrip tonen?



Kenmerken Lastig Gedrag

ABCD Gedrag

Herkennen van escalatie in een gesprek

B-Gedrag

- Kritiek op de organisatie
- Beschuldigen
- Eisen

Meeveren? Begrip tonen?



Kenmerken Lastig Gedrag

ABCD Gedrag

Herkennen van escalatie in een gesprek

C-Gedrag

- Persoonlijk
- Beledigen en intimideren
- Sarren en uitlokken

De klant voor de keuze stellen



Kenmerken Lastig Gedrag

ABCD Gedrag

Herkennen van escalatie in een gesprek

D-Gedrag

- Dreigen
- Verbaal of fysiek geweld
- Intimiderend gedrag

Grens stellen



Belangrijk om te weten

- Agressie zit in ons allemaal
- Iedereen reageert op agressie hoe dan ook
- Soms gebeurt dit automatisch of onbewust
- Of reageren vanuit eerder opgedane ervaringen



Belangrijk om te weten

Je reageert vanuit eerdere ervaringen

Je kunt reageren vanuit:

- ▶ Instinct
- ▶ Intuïtie
- ▶ Intellect



Belangrijk om te weten

- ▶ Je kunt gedrag beïnvloeden door gedrag te herkennen
- ▶ Je kunt de-escaleren door je vaardigheden toe te passen
- ▶ Je kunt een grens aangeven

Wanneer geef jij de rode kaart?

