

DRAAIBOEK OMGAAN MET 'LASTIGE MENSEN'

Bewustwording

Arbeiders



**bouwen
aan mentaal
vermogen**

Omschrijving

Lastig gedrag, weerstand, ... is een teken van betrokkenheid. Alleen ervaren we het vaak niet op die manier... Wat gebeurt er met ons als klanten lastig doen? Hoe reageren we op dit gedrag? Wat is hier goed aan? Wat doen we beter anders?

Aan de hand van cases en realistische situaties oefenen we in wat een gepaste manier is om hiermee om te gaan.

Algemene informatie

Praktische informatie

- Duurtijd energiesessie: 1u
- Aantal sessies: 1
- Aantal deelnemers: max 12

Nodige materiaal

- Pc + beamer
- Powerpoint
- Werkfiche voor elke deelnemer

Doelstellingen

- Weten van waaruit weerstand ontstaat
- Inzien hoe spontaan wordt gereageerd op lastig gedrag
- Inzien hoe beter kan gereageerd worden op lastig gedrag

Lesopbouw

1. Stellingen

Aan de hand van stellingen worden deelnemers gedwongen om kleur te bekennen rond een aantal thema's. Hierbij gaat het enerzijds om klanten, collega's, of zelfs toevallige voorbijgangers.

Deze stellingen fungeren als basis om met elkaar in discussie te gaan en het thema in te leiden.

De docent faciliteert dit gesprek en stelt zich daarbij zelf wat 'lastig' op, om na te gaan hoe de deelnemers hier spontaan/natuurlijk op reageren.

2. Kernelementen



Via korte theoretische inzichten, gedoceerd voor de lesgever, worden de belangrijkste inzichten geschetst met betrekking tot het enerzijds spontaan reageren op wat we als 'lastig gedrag' ervaren, alsook wat een constructievere reactie kan zijn. Concepten als weerstand en communicatie zijn hierbij essentieel. De roos van Leary en dan meer specifiek de affiliatie-as vormt het uitgangspunt.

3. Wat als...

Via korte rollenspelen wordt deze affiliatie-as in de praktijk omgezet en kunnen deelnemers de theoretische inzichten vertalen naar hun concrete handelen. Voor deze rollenspelen wordt teruggegrepen naar situaties die uit het leven van de deelnemers gegrepen zijn. Dit brengt met zich mee dat ze in functie van elke ingeplande sessie aangepast worden.

4. Afsluiter

Via een luchtige afsluitende oefening worden deelnemers erop gewezen dat ze steeds zelf het heft in handen kunnen nemen en ze zelf controle hebben over hun eigen gedrag.



Gefinancierd door de FOD Sociale Zekerheid in het kader van pilootprojecten voor de preventie van psychische werkgerelateerde aandoeningen