

Effectief communiceren bij lastig gedrag

Informatie bij congresbijdrage | Laren 5 oktober '23



Fijn dat je er bij was!

Je hebt ons leren kennen als trainers bij PCML tijdens het congres op 5 oktober in Laren. Wij verzorgen trainingen, workshops en coaching op het gebied van omgaan met lastig gedrag. De onderwerpen zijn divers, de rode draad in ons werk is altijd communicatie.

Onze trainingen gaan over de interactie tussen professional – ouder/leerling/collega, over de onderlinge samenwerking en communicatie binnen een team, verder coachen wij professionals in het versterken van vaardigheden en bemiddelen wij waar nodig.

Graag tot ziens! André en Esther

*Heb je een vraag of ben je benieuwd naar de mogelijkheden?
We denken graag met je mee!*

André Stuit
andre@pcml.nl
06 31917268

Esther Grudelbach
esther@pcml.nl
06 29054991

www.pcml.nl

Op 5 oktober hebben we je in een korte 'proeverij' meegenomen het herkennen en effectief reageren op de twee meest voorkomende vormen van lastig gedrag. Wie lastig gedrag tijdig herkent, weet welke aanpak in te zetten. Dat maakt dat je in staat bent om lastig gedrag effectief te beïnvloeden. Zodat je uit conflict, en in gesprek blijft. In deze hand-out lees je terug wat wij op 5 oktober besproken hebben.

Ben je enthousiast over deze proeverij, dan laten we je graag weten dat wij dit schooljaar voor de Gooise Scholen Federatie een aantal trainingen mogen verzorgen:

- *Voor **OOP** organiseren we een training waarin 'Nee zeggen zonder schuldgevoel' en 'Omgaan met Weerstand' centraal staan (2 bijeenkomsten van 3 uur)
- *Voor **OP en OOP** organiseren we een training rondom 'Effectief communiceren bij lastig gedrag' (2 bijeenkomsten van 2½ uur)

Voor meer informatie of aanmelden, kun je contact opnemen met KIEN - Het Kennis, Informatie en Expertise Netwerk van de GSF

Gedragsherkenning: de twee meest voorkomende vormen van 'Lastig Gedrag'.

Frustratie	Soort	Instrumenteel
Onmacht, emotie	Bron	Macht
• Het gedrag komt voort uit een gevoel van onmacht. • Geen vooropgestelde bedoeling (reactief). • Het is niet tegen de ander gericht (praat vanuit 'ik' en 'jullie'), maakt het niet persoonlijk. • Onverwachte en heftige ontlading: stemverhef, grote gebaren, niet goed luisteren, niet voor rede vatbaar, huilen, schelden en vloeken. • Emoties nemen het over: controleverlies, ontlading van emoties • Vaak onvrede over verleende diensten, regels en procedures van de organisatie. • Heeft te maken met gebeurtenissen/frustraties uit het verleden. • Voelt zich niet serieus behandeld. • Niet gericht op het kwetsen of beledigen van de ander. • Kan niet (meer) luisteren. • Onredelijk. • Echte/oprechte emotie • Non verbaal: Rood hoofd, gebalde vuisten, stampvoeten etc.	Gedragshenkenmerken	• Gedrag dat ingegeven wordt door macht . • Boven gedrag (aanvallend, kleinerend, regie). De agressor wil de macht omdraaien. • Wordt bewust (strategie!) en weloverwogen als instrument ingezet om het eigen doel te bereiken. • Wordt vooral persoonlijk gemaakt (U en JIJ) met de bedoeling de ander te kwetsen, beledigen, uit balans te brengen. • Vaak opbouw in de agressie (totdat doel bereikt is). • Gericht op de toekomst • Vormen: manipulatie, intimidatie, stemverheffing, liegen, huilen, discriminatie, dwingend, dominant, autoritair, roddelen, slijmen. DREIGEN: Als dit...dan dat. • Gespeelde emotie/act: vb. slachtofferrol, om beste condities voor zichzelf te creëren. NIET emotioneel. • Non verbaal: stevig staan, dreigende houding, upper hand etc. • Weet wat hij/zij doet (hij heeft controle over zichzelf). • Gebruikt reputatie of kennis, verbaal sterk en welbespraakt (hoge status) OF schelden en vloeken (lage status).
Kalmeren	Aanpak	Confronteren (grens stellen)

“Waar zijn jullie nu helemaal mee bezig?! Ik heb nu meerdere keren aangegeven dat mijn zoon niet thuishoort op het VMBO maar gewoon op de HAVO kan blijven. Steeds als ik dit aangeef, doen jullie niets. HAVO is prima, zien jullie dat dan niet?!”

“...Het gedrag van deze ouder maakte dat ik mij voelde aangevallen – ik ging mij verdedigen door dingen te zeggen als: ‘Dit advies is gebaseerd op de adviezen van de docenten en de prestaties van uw kind. Als uw kind echt een hoger niveau aankan, zal dat zich vanzelf uitwijzen en kan hij altijd nog een stap hoger. Er is niets mis met VMBO niveau – we kunnen niet allemaal arts of advocaat worden.’ Het gesprek escaleerde.”

Aanpak bij Frustratiegedag: kalmeren

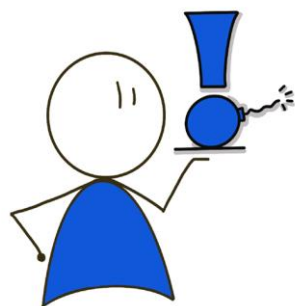
Omgaan met frustratiegedrag, betekent vooral omgaan met emotie. Die van jezelf, en die van de ander. Door regie op emoties te houden maak je verbinding met de ander.

Wat gebeurt er als ik emoties negeer?

Als je emoties negeert zal je merken dat het niet tot een effectief gesprek komt, de ander voelt zich dan niet gehoord. Wat je ziet gebeuren is dat mensen zichzelf gaan herhalen, je hard aan het werk gaat om de ander te overtuigen, en dat mensen harder en sneller gaan praten.

Hoe houd je regie op emoties?

Door naast het luisteren, samenvatten en doorvragen het volgende in te zetten:



OMGAAN MET EMOTIES

Herkennen – welk gedrag komt er op mij af?

Welke emotie herken je? De meest voorkomende zijn: Boos, Bang, Bedroefd of Blij.

Emoties spelen veelal non-verbaal soms verbaal. Geef zintuigelijk terug wat je ziet of hoort.

Erkennen – laat de inhoud los

Geef aandacht aan en ruimte voor aan de emotie: geef de ander terug wat je ziet, hoort of merkt en check of dit zo is.

Van: ‘Als u even naar mij luistert, dan zal ik het even uitleggen.’

Naar: ‘Wat zit u dwars? Ik merk dat het u behoorlijk hoog zit, klopt dat?’

Verkennen – onderzoek samen

Onderzoek samen waar het werkelijk omgaat en verken samen hoe het probleem verder kan worden aangepakt.

‘Emoties komen van rechts’ en net als in het verkeer betekent dit: rechts heeft voorrang. Geef dus eerst aandacht aan emoties voordat je naar de inhoud (bijvoorbeeld uitleg geven over een rapportcijfer, een maatregel, een schooladvies,...) van het gesprek gaat.

Ja, maar...hoe bewaak ik de tijd als ik ruimte bied aan emotie?!

Het lijkt spannend om ruimte aan emotie te bieden, het beeld is dat je dan de grip op het gesprek kwijt bent. Weet dat wanneer je effectief ruimte biedt aan emotie van de ander, er daarna bij de ander ook weer ruimte is om over te gaan tot de inhoud. Wanneer je emoties omzeilt of negeert, zullen ze gedurende het gesprek (en het gesprek daarna...) steeds op blijven komen. Een keer effectief aandacht geven aan emotie kost minder tijd dan een gesprek wat steeds bij je wegloopt omdat de ander nog niet in staat is jouw boodschap te horen. **Het is vertragen, om daarna te versnellen.**

“Na schooltijd komt een eisende ouder verhaal halen over de straf die zijn zoon gister heeft gekregen. Hij gaat op een paar centimeter van u af staan, kijkt u indringend aan en zegt ‘dat als u dit nog één keer flikt – u uw lesje wel zult leren’.”

“Een vader komt binnen voor het voortgangsgesprek over zijn dochter. Je heet hem welkom, hij geeft je een knipoog en zegt ‘zo, meissie – wat heb je me allemaal te vertellen?’”

Aanpak bij Instrumenteel gedag: begrenzen

Wat is het - een grens stellen?

Door een grens te stellen geef je aan dat je het niet eens bent met het (grensoverschrijdend)gedrag van de ander en dat je wilt dat hij of zij daarmee stopt. Instrumenteel gedrag roept frustratiegedrag op! Laat het daarom niet oplopen, en stel tijdig en duidelijk een grens.

Wat zijn kenmerken van grensoverschrijdend gedrag?

Het grensoverschrijdend gedrag is op jou persoonlijk en de toekomst gericht. Je voelt direct dat het over jou gaat en dat jij gebruikt wordt om het doel van de ander te bereiken. De ander weet wat hij doet (is bewust van zijn handelen), maakt het persoonlijk, maakt gebruik van zijn reputatie (vanuit macht) en het is gericht op de toekomst. Andere kenmerken zijn: kleineren, schelden, chanteren, dwingen, (seksuele)intimidatie en discriminatie maar ook roddelen en vleien.

Wat gebeurt er als ik **geen** grens stel bij grensoverschrijdend gedrag?

Je verliest mogelijk de controle over het gesprek omdat de ander regie neemt. Je kunt zelf gefrustreerd of geïrriteerd raken, waardoor de kans toeneemt dat je vanuit een gedragsneiging in plaats van een gedragskeuze gaat reageren.

Hoe stel ik een grens?

Hou het bij de feiten; “doet u eens normaal” bevat geen feiten of concreet gedrag, net zoals ‘ik wil dat u mij met respect behandelt’ want... wat is ‘normaal doen’? en wat is ‘respectvol behandelen’?

Hoe concreter, hoe beter:

- “Zo gaan we hier niet met elkaar om” is vaag. “U praat over mijn collega” is concreet.
- “Wilt u daar mee stoppen?” laat de keuze bij de ander. “Ik wil dat u daarmee stopt” is duidelijk.
- “U gedraagt zich respectloos, ik praat zo niet met u verder.” Is (als eerste stap) te kort door de bocht. “U noemt mij muts, daar ben ik niet van gediend, ik wil dat u dat achterwege laat” is helder en geeft de ander de kans om het ‘beter’ te doen.



Grens gesteld, maar de ander gaat door? Dan voeg je een vierde stap toe, waarmee je de ander de keuze voorlegt. Je geeft eerst de negatieve optie, dan de positieve:

‘Als u nu niet ophoudt, stop ik dit gesprek’ heeft geen duidelijke keuze en ook geen positieve optie in zich. De zin “wanneer u doorgaat mij ‘muts’ te noemen, stop ik het gesprek. Liever heb ik dat u daarmee stopt zodat wij verder kunnen met dit gesprek. Aan u de keuze?” is daarom effectiever.

Als je een grens stelt ben je in staat om het gedrag van de ander te beïnvloeden. Dat kan uiteraard alleen als de ander beïnvloedbaar is. In de meeste gevallen zal je merken dat de ander terugvalt in emotioneel gedrag wat in veel gevallen al aanwezig is. Het instrumentele gedrag is vaak een ‘act’.

Tips waarmee jij je voordeel kunt doen!

- | | | | |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------------|---|
| ✓ Smeer NIVEA | Niet Invullen Voor Een Ander | ✓ Wees een HELD | Herkennen, Erkennen, Loslaten en Doorgaan |
| ✓ Gebruik LSD | Luisteren Samenvatten Doorvragen | ✓ Wees een OEN | Open, Eerlijk en Nieuwsgierig |
| ✓ Laat OMA thuis | Oordelen, Mening en Adviezen | ✓ Maak je niet DIK | Denk In Kwaliteiten |
| ✓ Neem ANNA mee | Altijd Navragen, Nooit Aannemen | ✓ Doe als een KOE | Kaken Op Elkaar |

Nieuwsgierig naar onze maandelijkse nieuwsbrief met handige tips? Meld je [hier](#) aan!