



Passende reacties op ongepaste verzoeken

Welkom!

Ga naar [menti.com](https://www.menti.com)

Vul alvast de code in: 7671 3474



Even voorstellen..



- Vorig jaar op het symposium
- Daarna zakkaartje ontwikkeld
- Workshop bij Zorgspectrum (3 uur)
- Vandaag: korte versie
- Vandaag: Geen directe oplossingen voor situatie/casus-vragen

Eerste hulp bij ongepaste vragen, opmerkingen of verzoeken

"Kom je lekker naast me liggen?"

"Met jou wil ik wel een beschuitje eten..."

Tips voor de dagelijkse praktijk

"Door jou wil ik niet geholpen worden!"



Ga naar [Menti.com](https://www.menti.com)

Vul de code in: 7671 3474



Voorbeeld

Grensoverschrijdend gedrag van collega





- Hoe zouden jullie hiermee omgaan?
- Bespreek in tweetallen
- Wie wil zijn of haar tips delen?



Voorbeeld

Een dochter van een bewoner: “Ik heb eten meegenomen voor mijn moeder, ze lust het eten op de afdeling niet! Ze heeft ook gelijk, het eten is niet te vreten hier godverdomme!”



Laat OMA thuis



Opinies
Meningen
Adviezen

Wees een OEN



Open
Eerlijk
Nieuwsgierig

Smeer NIVEA



Niet
Invullen
Voor
Een
Ander

Denk aan ANNA



Alles
Navragen
Niets
Aannemen

Doe DIK



Denk
In
Kwaliteiten

Gebruik LSD



Luisteren
Samenvatten
Doorvragen

In tweetallen
Kies een ezelsbruggetje
uit om deze situatie
aan te pakken en leg
aan elkaar uit hoe je
dit ezelsbruggetje
toepast.



Veilig begrenzen

- Lees het stuk over je grens aangeven

- Wie geeft wel eens zijn grens aan?
- Zo ja, op welke manier?

iemand gaat lichamelijk over je grens	iemand kwetst jou	Je kan en wilt niet verder
<p>Wat gebeurt er? Iemand gaat lichamelijk over je grens en je wilt hier iets van zeggen.</p>	<p>Wat gebeurt er? Iemand beledigt of kwetst jou en je wilt hier iets van zeggen.</p>	<p>Wat gebeurt er? Iemand gaat lichamelijk over je grens of kwetst jou en je voelt dat je niet verder kunt in het contact met deze persoon.</p>
<p>Geef je grens duidelijk aan en zeg:</p> <p>"Wat u nu doet is niet ok. Als u stopt met ... dan help ik u verder."</p> <p>Of zeg: "Ik kan u alleen helpen als u uw handen thuishoudt."</p> <p>Of maak er een grap van: "Uw handen zitten op de verkeerde plek, u mag ze fijn bij uzelf houden."</p> <p>Of probeer af te leiden met iets wat hem/haar interesseert: "Wanneer komt uw dochter weer?" Of "Wanneer mag u weer schilderen?"</p> <p>Of je opent een gesprek naar intimiteit: "Mist u uw vrouw zo erg dat u nu uw liefde aan mij verklaart?"</p> <p>Stopt het gedrag niet? Ga naar 'het rode' kader. ></p>	<p>Geef je grens duidelijk aan en zeg:</p> <p>"Hoe u tegen mij praat is niet ok. Als u hiermee stopt, dan kunnen we verder gaan."</p> <p>Of zeg: "Dat klinkt niet erg aardig, zullen we even opnieuw beginnen?"</p> <p>Stopt het gedrag niet? Ga naar 'het rode' kader. ></p>	<p>Loop niet zomaar weg. Dit zou je kunnen zeggen.</p> <p>"Als u dit doet kunnen we niet verder. Ik ga even weg. Eén van ons komt over 10 minuten terug. Dan lukt het vast beter."</p> <p>Realiseer je dat jij als professional vaak moet vertellen hoe het wel goed kan gaan, bijvoorbeeld: "U houdt nu het bedek vast zodat ik u goed kan helpen."</p>

Escalatieladder

1									
Discussies verharden	2								
Impasse	Intellectueel geweld	3							
Wederzijds begrip niet vanzelf	Competitie superioriteits gevoel	Geen woorden maar daden	4						
Afschermen	Polarisatie	Non-verbale communicatie	Stereotype karikaturen	5					
Coöperatief oplossen van het conflict	Stijl van het debat	Prestige taal	Self fulfilling prophecy	Gezichtsverlies	6				
Hulpvorming	Scoren	Niet terug op ingenomen standpunt	Behoeftte aan sympathie	Vuil spel	Dreigingsstrategieën	7			
Pro: onderscheidt	Oproepen irritaties	Inlevingsvermogen neemt af	Mensen aan je kant krijgen	Ontmaskeren	Harde eisen	Tegenstander zien als object/vijand	8		
Contra: verbindt	Lachers op de hand	Geen gezamenlijke verantwoord.	Uitbreiden conflict	Elkaar niet zien, dood verklaren	Sancties	Geweld	Systematisch vernietigen	9	
Selectieve aandacht		Oplossing uitschakelen	Coalities zwart wit beeld	Amoreel gedrag	Stress	De ander schade aandoen	Versplinteren tegenpartij	Samen in de afgrond	
Fase 1 win-win			Fase 2 win-lose			Fase 3 lose-lose			





Lees de achterkant

- Geef tips aan elkaar
 - Wat kan je doen?
 - Wie kan je inschakelen?

Zit je collega in een ongemakkelijke situatie waarbij grenzen worden overschreden? Help elkaar.

- 1 Als een collega zich in een vervelende situatie bevindt en dit zelf (nog) niet helemaal door heeft. Schiet hem of haar te hulp door je in het gesprek te mengen: "Gaat alles goed hier? Kan ik helpen?"
- 2 Bespreek samen het voorval en respecteer elkaars grenzen. Daar bedoelen we mee: wat de een als onprettig ervaart, is voor de ander geen probleem. Wees een luisterend oor.
- 3 Is jou iets vervelends overkomen? Informeer je manager en bespreek het voorval in het teamoverleg.
- 4 Indien nodig: maak met je collega of je manager een melding.
- 5 Bespreek het voorval in de gedragsvisite.



Lees en leer meer over hoe om te gaan met ongepast gedrag

- > Gebruik het organisatie document/protocol 'grensoverschrijdend gedrag'
- > Is dit alles niet voldoende, of vind je geen steun? Neem contact op met de vertrouwenspersoon van jouw organisatie.
- > Idee: organiseer een moreel beraad.

Zoek hulp bij een collega die je vertrouwt, en weet dat je er niet alleen voor staat: er is ook veel (gratis) informatie beschikbaar over ongewenst gedrag op het internet, bijvoorbeeld: www.free-learning.nl (en zoek op 'agressie')

Ontwikkeld door UNO Amsterdam. Ga voor meer informatie naar www.unoamsterdam.nl



- Formuleer helpende vragen/opmerkingen en deel ze met de zaal



Meer informatie

- Boek: klap te boven
- Free-learning.nl (agressie, moreel beraad)