

“Als nieuwsgierigheid niet bestond,
dan zou er maar weinig gedaan
worden voor het welzijn van onze
naasten”

Friedrich Nietzsche

InteraktContour

Locatie Nunspeet

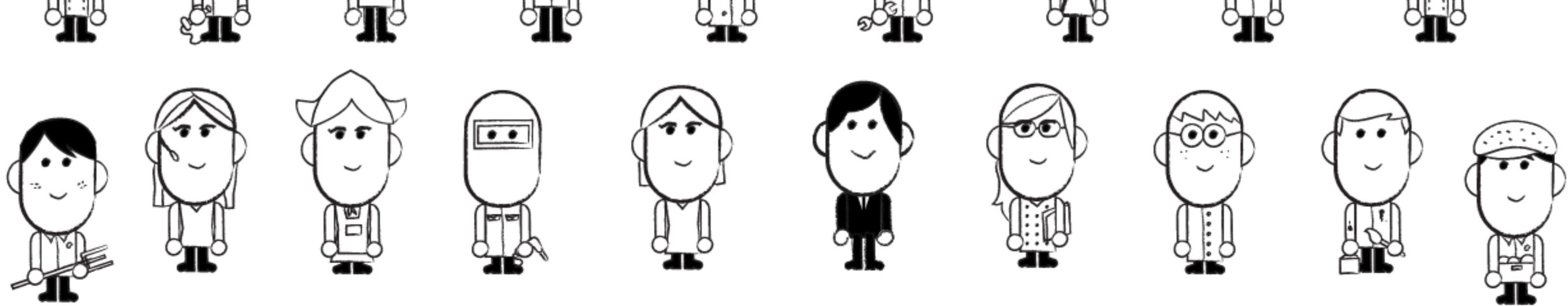
2 en 13 november 2020

JOUW PLEK IN DE LIJN

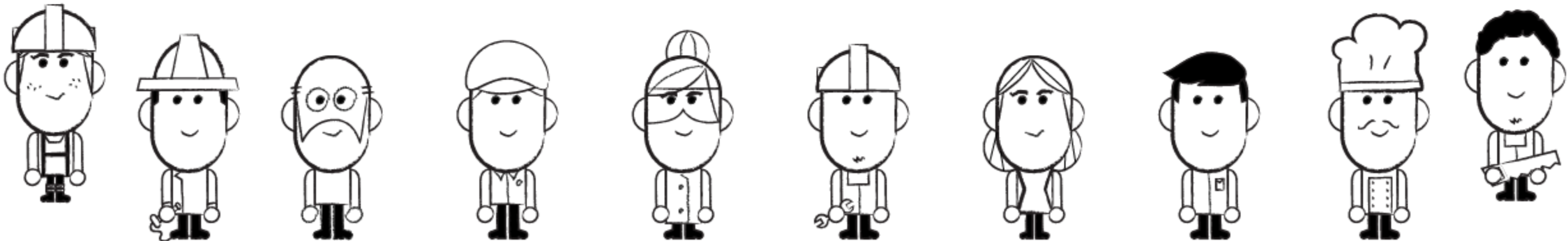




Alle mensen hebben dezelfde behoeften.



Alle mensen hebben behoefte om in
harmonie en met respect te leven



GEVOELEN ZIJN
SIGNALEN VAN
BEHOEFTE,
VERVULD OF ONVERVULD



ELK MENS Kiest ZIJN EIGEN
MANIER OM ZIJN
BEHOEFTE N VERVULD TE
KRIJGEN



TAAL/COMMUNICATIE
IS DE WEERGAVE
VAN ONZE
INNERLIJKE WERELD



UNIVERSELE BEHOEFTE

Bestaanszekerheid

Bescherming

Genegenheid

Begrip

Participatie

Ledigheid

Creatie

Identiteit

Vrijheid



PAUSE



LUISTEREN IS IN
ESSENTIE EEN GEVENDE
HANDELING



Oordelen

(oordeel vellen)

Interpreteren

(opvatten)

Etiketteren

(labelen)

Classificeren

(indelen)

Vergelijken

(tegenoverstellen)

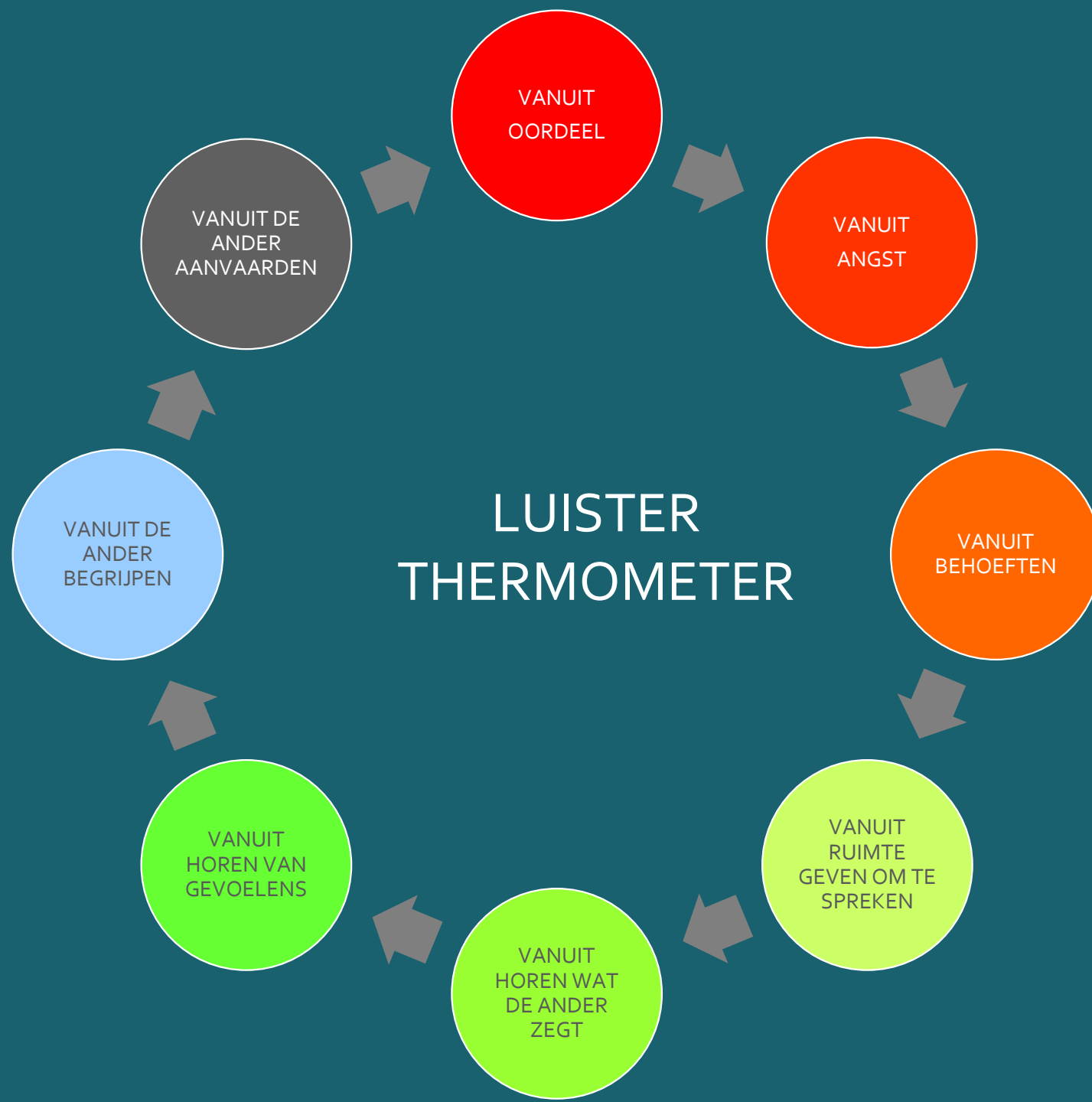
Analyseren

(onderzoeken)

Diagnosticeren

(oorzaak achterhalen)





PPFF





EMOTIE OKAY, AGRESSIE NIET OKAY!

**Agressie is gewelddadig
gedrag dat wordt
gebruikt om schade aan
te brengen aan een
ander.**

**Dit kan zowel door
middel van fysiek geweld
als door dreigen of
domineren.**



VERSCIJNINGSVORMEN

BEWUSTZIJSVERANDERING



Drugs
Alcohol
Psychische stoornissen
Traumatische ervaring

INSTRUMENTELE AGRESSIE



Agressie wordt ingezet om druk uit te oefenen op de ander, om zodoende de zin te krijgen.

FRUSTRATIE AGRESSIE



De persoon heeft onvervulde behoeften en verwachtingen van iemand, waar geen gehoor aan gegeven wordt. Ook kan de frustratie bij de persoon zelf liggen.

GEDRAG VAN CLIENT

A

- Klant breng eigen situatie naar voren
- Kernwoord: ik
- Gedrag: klagen, vragen om uitzondering, uiten van teleurstelling, vraagt om begrip eigen situatie

B

- Klant verwijt de organisatie
- Kernwoorden: jullie, de organisatie, het beleid, de regels
- Gedrag: oneens met regel, uit kritiek, wil gehoord worden, maar ook uitleg over het waarom van de regels

C

- De klant wordt persoonlijk
- Kernwoord: jij
- Gedrag: gebruik scheldwoorden, persoonlijk beledigen, kleineren, neerbuigend, bevelend

D

- De klant bedreigt jou
- Kernwoord: jij
- Gedrag: dreigen met fysiek geweld, racistische en/of seksueel intimiderende opmerkingen

GEDRAG VAN JOU

A

- Meeveren – uitleg geven - afronden

B

- Meeveren: inleven – samenvatten - begrip tonen – bereidheid noemen om te helpen
- Uitleg geven: het doel van de regel – het belang van de klant
- Afronden: initiatief nemen – oplossing zoeken voor de klant – samenvatten – verwijzen naar de volgende keer

C

- Grens stellen: benoem gedrag - geef aan wat je niet wilt- geef aan wat je wel wilt
- Keuze stellen: als u doorgaat stop ik het gesprek – wanneer u stopt ben ik bereid het gesprek voort te zetten
- Eventueel gesprek beëindigen

D

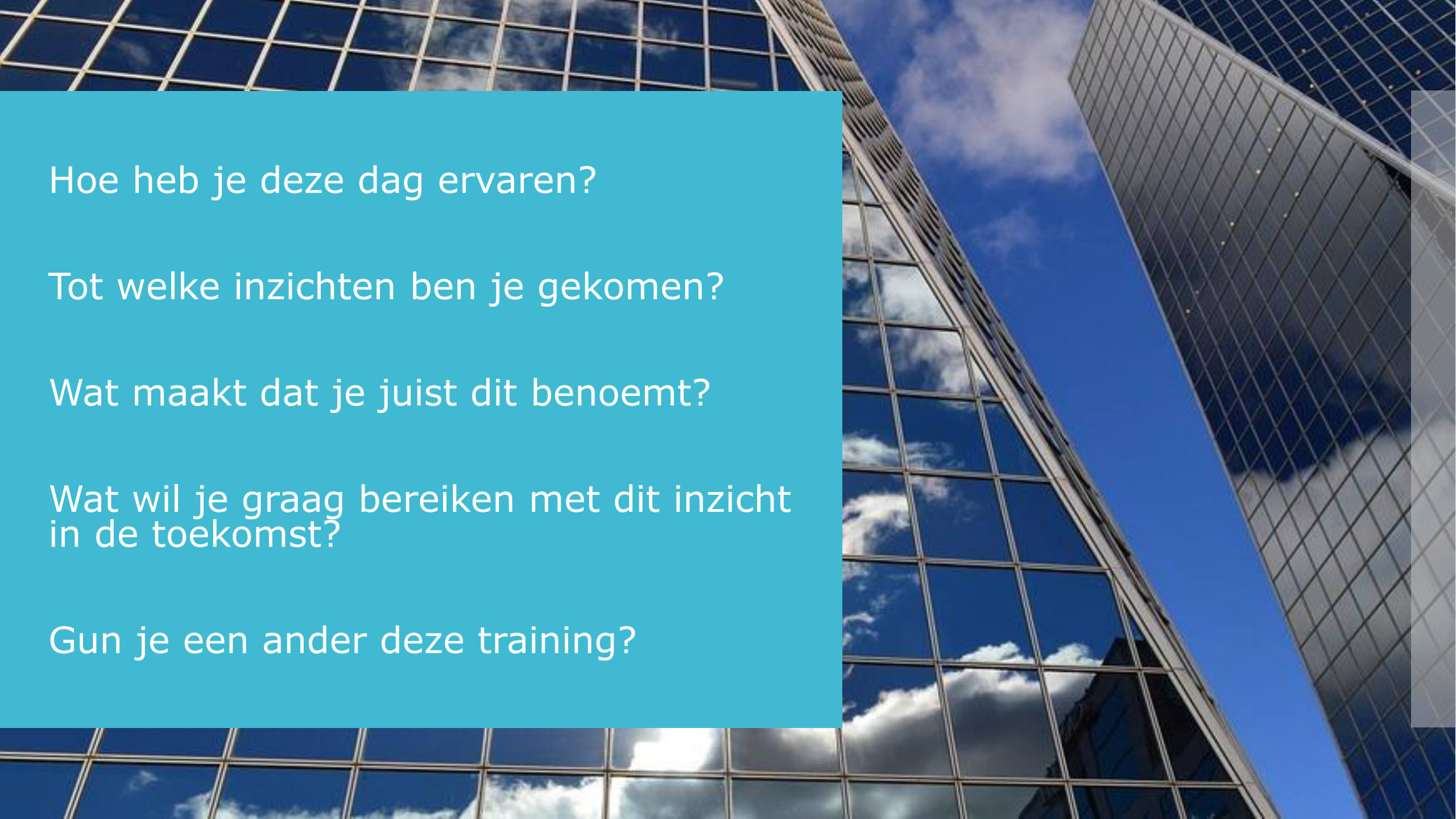
- Grens stellen: benoem gedrag – geef aan dat je dit niet wilt – ondersteun non-verbaal – gesprek beëindigen - neem afstand

- Bewustzijn van spanning leidt tot beïnvloeding
- A&B gedrag ombuigen voorkomt veel C-gedrag
- C-gedrag begrenzen voorkomt D-gedrag
- Stoppen van D-gedrag en de afstand vergroten, maakt fysiek geweld onwaarschijnlijk





DOEN IS LEREN



Hoe heb je deze dag ervaren?

Tot welke inzichten ben je gekomen?

Wat maakt dat je juist dit benoemt?

Wat wil je graag bereiken met dit inzicht in de toekomst?

Gun je een ander deze training?