

Checklist inhoud training ongewenst gedrag

Ook bij de architecten kan het voorkomen dat medewerkers te maken krijgen met één of meer vormen van ongewenst gedrag. Voor de diverse vormen van zulk gedrag bestaan uiteenlopende soorten trainingen die kunnen helpen bij het voorkomen of oplossen ervan. Zo is bij agressie met name van belang of de medewerker deze vorm van ongewenst gedrag tijdig onderkent en er goed op weet te reageren. Agressie is doorgaans namelijk prima in een vroeg stadium is te de-escaleren. Bij ander ongewenst gedrag kan bijvoorbeeld het leren aangeven van de eigen grenzen of goed sociaal vaardig reageren het risico verkleinen. Deze checklist geeft aan wat belangrijk is bij het selecteren van een training op dit gebied.

Onderwerp	Toelichting
Leerbehoefte	<p>Als een medewerker een training wil volgen is daar een reden voor. Kijk eerst goed wat de reden is.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat is het probleem? • Hoe lastig is dat probleem? • Wat zijn de oorzaken (met name op het gebied van kennis en vaardigheden)? <p>Stel daarna vast wat de leerdoelen zijn, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assertiviteit versterken. • Zelfvertrouwen vergroten. • Communicatieve vaardigheden vergroten, (zie ook de maatregel communicatie en samenwerking verbeteren). • Conflicten beter hanteren, (zie ook de maatregel conflicthantering). • Leren de-escaleren van ongewenst gedrag.
Herkennen basisvormen van ongewenst gedrag	<p>In een goede training over ongewenst gedrag leren deelnemers om de basisvormen van ongewenst gedrag goed van elkaar te onderscheiden: de proactieve (instrumentele) en reactieve (frustratie) elementen. Een verkeerde reactie leidt tot escalatie in plaats van de-escalatie. Zitten beide elementen in de training?</p>
Snel onderkennen van ongewenst gedrag	<p>Leren de deelnemers in de training om snel te onderkennen of er sprake is van ongewenst gedrag? Naarmate iemand dergelijk gedrag langer toelaat, wordt het voor hem moeilijker om alsnog te corrigeren en escalatie te voorkomen.</p>
Aansluiten bij werksituatie	<p>Laat de training medewerkers oefenen met situaties die zij in de dagelijkse praktijk van het werk (veelvuldig) meemaken. Dat is belangrijker dan trainen op grote ingrijpende gebeurtenissen die in de praktijk niet of uiterst zelden voorkomen.</p>
Oefenen	<p>Kennis van hoe het probleem van de deelnemer, of hoe ongewenst gedrag ontstaat helpt zeker. Maar daadwerkelijk kunnen omgaan met situaties, zeker in gespannen omstandigheden, is een vaardigheid die oefening vergt. Besteed de training hier veel aandacht aan? En maakt het daarbij gebruik van acteurs?</p>