



GEZONDVERBOND.nl

Checklist inhoud training ongewenst gedrag

Werkzaamheden binnen de verzekeringsbranche kunnen met zich meebrengen dat personeelsleden te maken krijgen met één of meer vormen van ongewenst gedrag. Voor de diverse vormen van zulk gedrag bestaan uiteenlopende soorten interventies 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. Het trainen van medewerkers die risico lopen is dan ook een belangrijk onderdeel van het uitvoeren van het beleid. Deze checklist geeft aan wat belangrijk is bij het opzetten of selecteren van een training op dit gebied.

Onderwerp	Toelichting
Organisatie trainingen	Leg bij trainingen over ongewenst gedrag vast: <ul style="list-style-type: none"> welke functies een training krijgen aangeboden; wanneer nieuwe medewerkers een training krijgen aangeboden (bijvoorbeeld binnen drie maanden nadat zij in dienst zijn gekomen); wanneer een training wordt herhaald (bijvoorbeeld eens per jaar); op welke wijze trainingen worden geëvalueerd: zowel per individu (bijvoorbeeld in het functioneringsgesprek) als voor het collectief (denk aan een evaluatiegesprek na de training).
Herkennen basisvormen van ongewenst gedrag	De training moet de deelnemers leren om de basisvormen van ongewenst gedrag goed van elkaar te onderscheiden: de proactieve (instrumentele) en reactieve (frustratie) vorm. Een verkeerde reactie leidt tot escalatie in plaats van de-escalatie.
Snel onderkennen van ongewenst gedrag	De deelnemers moeten leren 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.
Aansluiten bij werksituatie	De medewerkers moeten kunnen 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.



GEZONDVERBOND.nl

Onderwerp	Toelichting
Aansluiten bij het beleid van het bedrijf	Neem voor de invulling van de training het beleid van het bedrijf en de afgesproken regels en procedures als uitgangspunt. De training zal dan helpen om deze bekend te maken bij de medewerkers en hen in het toepassen ervan te oefenen. Blijkt tijdens de training dat regels en procedures in praktijksituaties moeilijk zijn toe te passen? Evalueer dan de afspraken met de begeleider en/of het team.
Oefenen, ook met alternatief gedrag	Kennis van hoe ongewenst gedrag ontstaat helpt zeker. Maar daadwerkelijk kunnen omgaan met ongewenst gedrag, zeker in gespannen situaties, is een vaardigheid die oefening vergt. Besteed hier daarom bij de training veel aandacht aan. Maak ruimte om alternatieve manieren van omgaan met lastig gedrag te verkennen en te oefenen.
Werken met acteurs	Collega's vinden het vaak moeilijk om situaties na te spelen, of om elkaar echt onder druk te zetten. Overweeg daarom om acteurs te gebruiken bij het oefenen van (nieuw) gedrag. Speel als dat helpt ook werkelijk gebeurde incidenten na, verken 'hoe het anders had gekund'.
Weerbaarheid	Goed oefenen van omgaan met lastige situaties maakt mensen sterker. Ze krijgen meer controle en daarmee neemt hun gevoel van veiligheid toe. Ga in de training daarom ook uit van wat mensen al goed kunnen. Onderzoek daarnaast waar medewerkers moeite mee hebben en bied hen oefensituaties aan om die zaken te verbeteren (maatwerk). Besteed bij groepen die veel met agressie te maken hebben ook aandacht aan gevoelens en manieren van denken die adequaat handelen in de weg staan. Leer hen daar anders mee om te gaan, help ze hun persoonlijke stijl te ontwikkelen in het hanteren van lastig en ongewenst gedrag.
Fysieke component	Geconfronteerd worden met ongewenst gedrag heeft ook een fysieke component (denk aan stikkende adem, zweten et cetera). Besteed in de training aandacht aan het onderkennen daarvan en aan mogelijkheden om ermee om te gaan.
Trainer	Omgaan met lastige situaties en ongewenst gedrag is voor veel mensen emotioneel beladen. Soms komen oude ervaringen en herinneringen naar boven. Zorg voor een trainer die spanning kan doseren en in staat is goed om te gaan met eventuele sterke emoties.