

Amsterdam, Februari 2011

Beste lezer,

2011 begon voor ons met een mooie CRKBO erkenning. Ik ben er trots op dat wij zijn opgenomen in het Centraal Register voor Kort Beroepsonderwijs. Voor onze klanten is het fijn dat deze erkenning met zich meebrengt dat wij over onze trainingen geen BTW hoeven door te berekenen.

Ik hoor regelmatig dat de deelnemers aan onze trainingen last hebben van een vorm van intimidatie, vandaar dit artikel.

Met vriendelijke groet,

Yvet van Geest

Stop intimidatie in 3 stappen

Je hebt een gesprek in de spreekkamer met een cliënt en je merkt dat je de regie aan het verliezen bent. De cliënt doet aardig maar je voelt tussen de regels door dat je niet serieus genomen wordt. Je voelt je ongemakkelijk in een gesprek door de non-verbale denigrerende gebaren die de cliënt maakt, maar kan niet makkelijk benoemen hoe het komt.

Je voelt je onder druk gezet, het voelt alsof je uit balans aan het duwen is en het gesprek richt zich steeds meer op jou als persoon.

Intimidatie is een vorm van instrumentele agressie.

Doelbewust probeert je client je van je stuk te brengen. Het doel van deze vorm van agressie die we ook wel instrumentele agressie noemen is iets van je gedaan te krijgen of om je bang te maken.



Is dat agressie?

Steeds vaker hoor je dat medewerkers in de hulpverlening, de zorg en het onderwijs te maken krijgen met "mondige" klanten op het werk. Vaak wordt het gedrag nog niet benoemd als agressie maar meer als "lastig" gedrag van cliënten.

De dader probeert uit hoe ver hij kan gaan.

Herken dat dit gedrag het voortraject kan zijn van zeer bedreigende vormen van verbale agressie. Hij of zij checkt hoe ver jij het laat gaan om te zien of jij een geschikt slachtoffer bent voor zijn of haar spel.

Stap 1: Wees alert op deze verpakte vorm van agressie;

Stap 2: Onderbreek je hulpverleningsgesprek tot dit uit de wereld is;

Stap 3: Benoem het gedrag en stel duidelijk je grens. Doe dat zo snel mogelijk.

Extra stap:

Speciaal voor onze doelgroep: de maatschappelijke dienstverlening een extra tip omdat je graag wil dat de dienstverlening niet stopt maar dat de relatie behouden kan blijven. Vertel de cliënt wat hij of zij zou moeten doen zodat het weer goed voelt. En zodat de relatie met de cliënt behouden kan worden zonder dat jij onder de spanning van het instrumentele gedrag gebukt gaat.

Samen met een ander de situatie oplossen

Soms maakt de situatie dat je zo ongemakkelijk voelt waardoor je op dat moment je grens niet durft te stellen. Probeer in dat geval met je manager of met een collega over de situatie te praten en het samen op te lossen.



Reageren op dit artikel kan door mij [hier](#) een mailtje te sturen.
Met vriendelijke groet,
Yvet van Geest

Ga naar mijn [weblog over agressie & communicatie](#)
Volg KsH training en Yvet van Geest via [twitter](#)
[Mijn profiel op LinkedIn](#)

Voor meer informatie over onze [training omgaan met intimidatie](#), ga naar

onze website.

Doorsturen E-zine naar geïnteresseerden mag

Vond je deze E-zine interessant en denk je dat iemand anders deze nieuwsbrief ook wil ontvangen stuur hem dan gerust door via de link helemaal onderaan in het grijze gedeelte. Diegene kan zich dan vervolgens [hier](#) inschrijven om de nieuwsbrief voortaan rechtstreeks in zijn eigen mailbox te ontvangen.

Afmelden voor deze nieuwsbrief kan altijd direct via de link onder aan deze E-zine.

Yvet van Geest is sinds 1997 directeur van KsH training & consulting waar zij ook al vóór die tijd, (vanaf 1992) als trainer werkzaam was. Zij stond daarbij aan de wieg van het aanbod van de agressie trainingen en de trainingen gericht op het tegengaan van (seksuele) intimidatie op de werkvloer. Wekelijks biedt zij aan groepen managers en medewerkers trainingen gericht op het tegengaan en voorkomen van agressie en trainingen om het omgaan met werkdruk en stress en teamsamenwerking te verbeteren. Behalve bij communicatievaardigheden, instrumenten voor persoonlijke groei (zoals de Myers Briggs Type Indicator) en bij het steeds verfijnen van technieken om agressie te voorkomen en te beïnvloeden ligt haar liefde bij de Indonesische Martial Arts "Poekoelan Tijmindie Tule" die zij al meer dan 20 jaar beoefent. Inmiddels heeft zij hierin een vijfde graads zwarte band en wordt zij sinds enkele jaren als internationaal trainer in onder andere de Verenigde Staten uitgezonden voor trainingen, waarbij Martial Arts Principes vertaald worden naar werksituaties of gebruikt worden als middel voor persoonlijke groei en ontwikkeling.



KsH
Training & Consulting
Organisatie - Communicatie - Engagement

KsH training & consulting
Postbus 76563
1070 HD Amsterdam

Telefoon: 020-4710658

Ga naar onze website: www.kshtraining.nl

Ga naar ons [weblog over agressie en communicatie](#)



©2011 KsH training & consulting | Postbus 76563 - 1070 HD Amsterdam

Powered by [Mad Mimi!](#)®