

Oefening 5

EIGEN OERREACTIE HERKENNEN UIT 3 OERREACTIES (VECHTEN, VLUCHTEN OF VERSTOPPEN/BEVRIEZEN)



SITUERING

Inschatten welke oerreactie elke deelnemer heeft



DEELNEMERS

Variabel



MATERIAAL

- **Bijlage 1:** De drie dieren - 1 keer apart afprinten
- **Bijlage 2:** Voorbeelden van oerreacties - afprinten per deelnemer
- **Bijlage 3:** Tips om uit je oerreactie te stappen - afprinten per deelnemer



TIJD

45 minuten

DOELSTELLINGEN

- Bewust zijn van je natuurlijke reflex (oerreactie) op grensoverschrijdend gedrag
- Eigen oerreactie ontdekken
- Bewust zijn van je oerreactie met bijhorende gevoelens en belemmerende gedachten bij grensoverschrijdend gedrag van klanten
- Kunnen benoemen van de eigen oerreactie
- Uit de oerreactie stappen en kiezen voor een professionele reactie (assertief gedrag, feedback kunnen geven)



VERLOOP

De trainer:

1. Verspreidt de uitgeprinte papieren per dier (**Bijlage 1**) in de ruimte zodat de deelnemers daarbij kunnen gaan staan.
2. Vraagt de deelnemers om zich een situatie te herinneren waarbij de klant grensoverschrijdend gedrag vertoonde. Dit kan een scherpe en niet respectvolle uitspraak zijn. Of een vraag die niet gepast is, een opmerking die niet klopt of een blik die neerbuigend is of ... De deelnemers moeten een situatie kiezen die hen heel veel stress bezorgde.

Oefening 5

3. Vraagt wat hun reactie was de eerste secondes na de uitspraak of het gedrag van de klant en deze reactie te delen met de groep.
4. Geeft eerst een voorbeeld van zichzelf. Door zelf een voorbeeld te geven, laat de trainer blijken dat iedereen een oerreactie heeft. Hij/zij vertelt kort over de situatie (zonder namen), zijn/haar oerreactie en wat zijn/haar (negatieve) gevoelens en zijn/haar (negatieve) gedachten daarbij waren. De trainer vertelt dat de eerste reactie een natuurlijk reactie is. Het is belangrijk om te weten wat jouw eerste oerreactie is, voor je bewust kan overstappen naar een professionele reactie.
5. Nodigt de deelnemers uit te gaan staan bij het dier dat in een stresssituatie dezelfde gedragingen vertoont als zichzelf.
6. Laat de leeuwen, hazen en kikkers over hun eerst reactie vertellen. Ze vertellen over hun gevoelens en over hun gedachten. De gevoelens variëren van onmacht, overweldigd, bang, geschrokken, tot kwaadheid en boosheid. De gedachten gaan meestal over zichzelf of de klant.
7. Refereert naar de tips om uit je oerreactie te stappen (**Bijlage 2**).

Tip!

Het is belangrijk dat de trainer daar niet oordelend op reageert. Juiste reactie:

“Dat is een normale reactie, je zit in een stresssituatie en dat is deel van jouw oerreactie.”

“Dat zijn natuurlijke reacties.”

“Door te zeggen wat je voelt en denkt, kan je erover nadenken en bekijken wat je ermee doet.”

8. Besluit:

Weet wat jouw oerreactie is. Het is een natuurlijke reactie die verschilt van een professionele reactie waarin je een duidelijk antwoord geeft.

Als je vanuit je oerreactie reageert, krijg je de situatie niet opgelost. Boosheid roept boosheid op. Door weg te lopen of te bevriezen weet de klant niet dat hij/zij over jouw grens is gegaan. Zo kan grensoverschrijdend gedrag zich in de toekomst zelfs herhalen. Een professionele reactie is nodig.