

---

# Training omgaan met veeleisende ouders en familie

---



*“Soms is het gedrag van ouders of familie zodanig dat het moeilijk wordt om je taak naar hun kind toe naar behoren te kunnen vervullen.”*

Dit is een klacht die wij veel horen bij de ziekenhuizen, gemeenten en scholen waarvoor wij werken. Het zijn niet de jongeren/cliëntjes/patiëntjes zelf die ongewenst gedrag vertonen, maar veel vaker de ouders of familieleden daarvan. In de realiteit is echter wél zo dat vaak een langdurige samenwerking met de ouders en familieleden in van deze cliëntjes/patiëntjes onontkoombaar is. De training ‘omgaan met lastige ouders en familie’ gaat over hoe je op een effectieve manier ongewenst of zelfs agressief gedrag kunt ombuigen naar een betere samenwerking. Dit op een manier die erop gefocust is om de relatie ook voor de langere duur te normaliseren.

Ouders en familie maken zich soms zorgen over de aandacht die hun kind ontvangt. Dit kan leiden tot frustratie, maar ook tot manipulatief gedrag. Voor jou als professional is het zaak dit soort incidenten handig in goede banen te leiden. Daarom wordt in de training gewerkt aan een strategische manier van communiceren. Door het behandelen van hele praktische communicatiemodellen én het oefenen met een trainingsacteur krijg je concrete handvatten aangereikt om de regie te behouden tijdens een lastig gesprek.

*“Vaak vertonen mensen onder spanning heel ander gedrag dan ze van zichzelf gewend zijn.”*

Dit geldt niet allen voor de ouders en familie, maar ook voor de professional zelf. Tijdens de training word je jezelf beter bewust van het effect van jouw eigen spanning tijdens conflicten. Je gaat leren hoe je eerst je eigen spanning kunt reguleren om zo meer overzicht en controle (regie) te behouden tijdens stressvolle situaties. Door middel van het crisisonwikkelingsmodel gaan we kijken hoe spanning zich kan ontwikkelen tot een crisis bij de ouders en de familie. Als je inzicht hebt in hoe spanning zich opbouwt kun je effectief ingrijpen om escalatie te voorkomen.

Daarna gaan we in op de drie verschillende vormen van agressie en hoe je deze kunt herkennen. Én hoe je het beste om kunt gaan met elk van deze vormen mocht je ze tegen komen. Tenslotte behandelen we hoe je professioneel en effectief een grens kunt stellen indien dat nodig is.

## Na deze training

Na de training beschik je over de juiste kennis en vaardigheden om op een effectieve manier om te gaan met de begrijpelijke spanningen van ouders en familieleden. Je kunt incidenten op tijd herkennen en op een klantvriendelijke en professionele manier de-escaleren.

## Voor wie

Deze training is geschikt voor iedereen die met kinderen werkt.

Van Eik training en advies Pernis: 010 – 737.04.97



## Programma

- Wat verstaan we onder ongewenst gedrag van ouders, en in welke vormen kun je het tegen komen
- Strategisch communiceren; waarmee onderscheidt zich dat van 'gewoon' communiceren
- Spanning; wat doet het met je en wat is de invloed van spanning op je prestatie
- Hoe kun je jouw eigen spanning reguleren om meer overzicht en regie te behouden
- Hoe herken je de verschillende stadia van spanning bij de ouders; het crisisontwikkelingsmodel
- Hoe herken je de *verschillende* vormen van agressie en wat is de juiste aanpak bij welke vorm
- Hoe stel ik op een klantvriendelijke en professionele manier een heldere grens

## Vooropleiding, studieduur en groepsgrootte

De training volledige training bestaat uit drie modules (elk ca. 3½ uur).

Afhankelijk van het (voor)opleidingsniveau kan er voor worden gekozen om te volstaan met een verkort programma van één of twee modules.

De optimale groepsgrootte voor deze training is 8-12 personen

Van Eik training en advies Pernis: 010 – 737.04.97