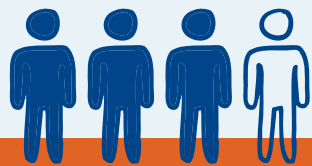


RESULTATEN ONDERZOEK ONGEWENST GEDRAG

*Ervaringen
van onze
cursisten*



98% zegt dat de cursus handige tips geeft om met ongewenst gedrag om te gaan!



3 van de 4 personen zou de cursus 'Omgaan met ongewenst gedrag' aanraden aan collega's en geven de cursus gemiddeld een 8.



[Meer informatie
over onze
trainingen](#)



87% GEEFT AAN DAT
DE CURSUS AANSLUIT
BIJ DE WENSEN

Samenvatting van het onderzoek

Uit ons onderzoek blijkt dat 50% van de respondenten ziet dat zijn of haar organisatie actief bezig is met een gedragscode. Tegelijkertijd geeft 19% aan dat hun organisatie hiermee bezig is, maar dat zij hier verder niets over horen. Opvallend is dat 22% van de respondenten niet weet of er überhaupt een gedragscode bestaat binnen hun organisatie. Wij hebben dit onderzoek uitgevoerd onder ruim 2000 cursisten.

In het onderwijs geeft 42% van de respondenten aan dat er een gedragscode is, maar dat er verder weinig communicatie over plaatsvindt. Binnen de zorgsector weet 26% niet of hun organisatie een gedragscode heeft opgesteld.

De training 'Omgaan met ongewenst gedrag' helpt medewerkers om grensoverschrijdend gedrag te herkennen, bespreekbaar te maken en er effectief op te reageren. Tijdens de training leren deelnemers hoe ze kunnen omgaan met lastige situaties, bijvoorbeeld bij intimidatie, verbale agressie of ander storend gedrag van klanten, cliënten of collega's. Door te oefenen met een professionele trainingsacteur ervaren deelnemers hoe het voelt om op een respectvolle en duidelijke manier hun grenzen aan te geven. Zo bouwen ze zelfvertrouwen op, ontwikkelen ze praktische vaardigheden en dragen ze actief bij aan een veilige werkomgeving voor henzelf en anderen.

Beoordeling en aanbeveling van de training

Onze training 'Omgaan met ongewenst gedrag' wordt door 76% van de respondenten aanbevolen aan collega's. In specifieke sectoren zijn deze cijfers nog hoger: 90% van de respondenten uit de retailsector en 84% uit de zorgsector raden de training aan. De cursus krijgt gemiddeld een 8 als beoordeling, en 98% van de respondenten geeft aan dat de cursus handige tips biedt om met ongewenst gedrag om te gaan. Uit ons onderzoek blijkt dat 63% van de respondenten vóór de cursus al te maken heeft gehad met een vorm van ongewenst gedrag. Van deze groep bestaat 69% uit vrouwen en 30% uit mannen.

Wat betreft de sectoren waar ongewenst gedrag voorkomt, blijkt dat 32% van de respondenten uit de zorg komt, 22% uit horeca, cultuur en recreatie, en 12% uit het onderwijs. Opvallend is dat mannelijke respondenten vaker te maken krijgen met discriminatie dan met seksuele intimidatie, terwijl vrouwelijke respondenten vaker te maken krijgen met seksuele intimidatie dan met fysieke agressie.

"We zijn geneigd veel te pikken van klanten in verband met onze dienstverlening. Maar het is mooi dat we erop gewezen zijn dat je niet alles maar hoeft te nemen en duidelijk aan kan geven wanneer er een grens is bereikt."

Daarnaast geven respondenten aan dat ongewenst gedrag het vaakst wordt vertoond door klanten en bezoekers. In de overheidssector wordt ongewenst gedrag echter het meest ervaren door collega's.

Effectiviteit van de training

Van de respondenten die fysieke agressie hebben meegemaakt, voelt 68% zich zelfverzekerder na het volgen van onze cursus. Voor respondenten die nooit ongewenst gedrag hebben meegemaakt, was de belangrijkste motivatie om de cursus te volgen om voorbereid te zijn als het ooit gebeurt.

Het oefenen met een trainingsacteur wordt door 87% van de respondenten als van meerwaarde gezien. Van de groep die het oefenen met een trainingsacteur nuttig vond, voelt 74% zich zelfverzekerder na de cursus. Daarnaast geeft 81% van de respondenten aan dat ze ongewenst gedrag sneller en beter kunnen herkennen na het volgen van de cursus. Dit percentage ligt bij vrouwen op 72%.

Bovendien geeft 82% van de respondenten aan dat zij de geleerde technieken konden toepassen op het moment dat zij met ongewenst gedrag werden geconfronteerd. Voor 82% van deze groep had hun reactie het gewenste effect.

Conclusie

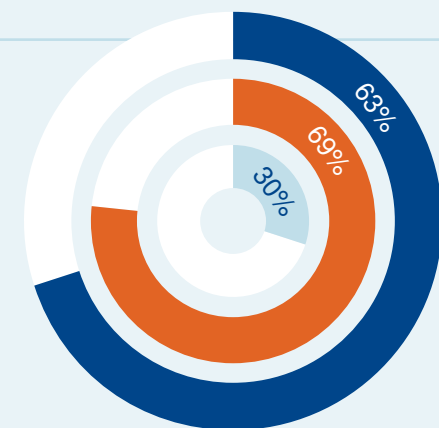
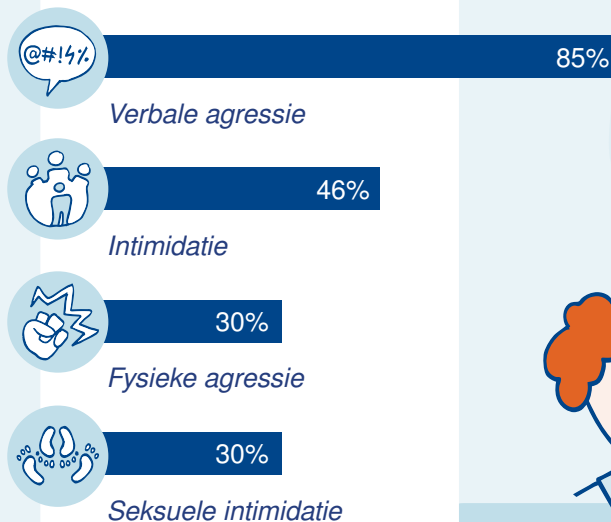
Ons onderzoek laat zien dat de training 'Omgaan met ongewenst gedrag' een grote meerwaarde biedt voor werknemers in diverse sectoren. Deelnemers voelen zich zelfverzekerder, herkennen ongewenst gedrag sneller en kunnen effectieve technieken toepassen in de praktijk. Dit onderstreept het belang van het trainen van werknemers in het omgaan met ongewenst gedrag en het bevorderen van een veilige en respectvolle werkomgeving.

[Lees meer over de
training 'Omgaan met
ongewenst gedrag'](#)

Om meer inzicht te krijgen in ongewenst gedrag op de werkvloer, hebben wij een onderzoek uitgevoerd onder onze cursisten. We willen beter begrijpen waarom zij de training volgen, uit welke sectoren zij komen, welke vormen van ongewenst gedrag zij ervaren en hoe vaak dit voorkomt. Daarnaast onderzoeken we hoe onze training wordt ervaren en of de geleerde technieken daadwerkelijk toepasbaar en effectief zijn in de praktijk. Zo kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren.

Ongewenst gedrag op de werkvloer kan op veel manieren voorkomen, zoals pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, machtsmisbruik, buitensluiten, roddelen, chantage en online intimidatie. Dit soort gedrag zorgt voor een onveilige werksfeer, kan het welzijn van medewerkers negatief beïnvloeden en de samenwerking binnen een team verstoren.

“Met welke vorm(en) kreeg je te maken?”



63% heeft vóór de cursus te maken gehad met een vorm van ongewenst gedrag.



Van de respondenten die nooit ongewenst gedrag hebben mee-gemaakt, geeft de meerderheid aan dat ze de cursus volgen om te weten wat te doen als het gebeurt.



Van de respondenten die te maken hebben gehad met ongewenst gedrag, komt **32%** uit de **zorg**, **22%** uit **horeca, cultuur en recreatie** en **12%** uit het **onderwijs**.

Ongewenst gedrag wordt volgens respondenten het **vaakst** vertoond door **klanten en bezoekers**.

Een gedragscode is voor ieder bedrijf relevant omdat het duidelijke richtlijnen biedt voor professioneel en respectvol gedrag, maar alleen een code hebben is niet genoeg — medewerkers moeten weten wat erin staat en begrijpen hoe ze het in de praktijk toepassen om een veilige en integere werkomgeving te waarborgen.

Het oefenen met een **trainingsacteur** wordt door

87%

van de respondenten als **meerwaarde** gezien.



74% van de personen die het goed vonden om met trainingsacteur te oefenen, voelen zich **zelfverzekerder** na de cursus.



geeft aan ongewenst gedrag sneller en beter te **herkennen** na de cursus.



“De sfeer tijdens de training was goed, we durfden ons allemaal kwetsbaar op te stellen.”

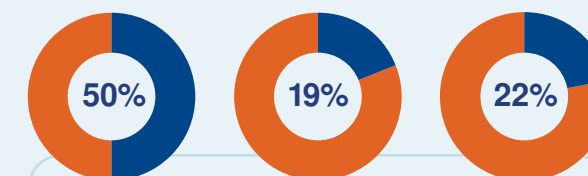
In onze trainingen laten we je niet alleen kennismaken met de theorie, maar vooral ook ervaren hoe jij reageert op bepaald gedrag. En dat doet iets met je. Net als bij een film: je weet dat het nep is, maar je lichaam reageert alsof het echt is. Dát is waarom oefenen met een trainingsacteur werkt. Je voelt spanning en emoties, maar in een veilige setting waarin je kunt leren. Het grote voordeel? Je kunt de situatie stopzetten, herhalen en terugspoelen, zodat je sterker wordt in lastige situaties.

“Ik vond het ontzettend spannend met de acteur, maar dit viel uiteindelijk reuze mee en ik heb er heel veel van geleerd.”

8 van de 10 respondenten kon, na het volgen van de cursus, technieken toepassen op het moment dat ze ongewenst gedrag meemaakten.



81% die de technieken heeft kunnen toepassen, zei dat de reactie het gewenste resultaat had.



50% van de respondenten ziet dat zijn/haar organisatie actief bezig is met een **gedragscode**, **19%** zegt dat de organisatie er mee bezig is, maar hoort er niks over, **22%** weet het niet.

