



WEET KAART

Maak hier een stapeltje van alle weetkaarten.



RAAD KAART

Maak hier een stapeltje van alle raadkaarten.



SITUATIE KAART

Maak hier een stapeltje van alle situatiekaarten.



MENING KAART

Maak hier een stapeltje van alle meningkaarten.



DOE KAART

Maak hier een stapeltje van alle doekaarten.



ON/EENS KAART

Maak hier een stapeltje van alle eens./oneens kaarten.

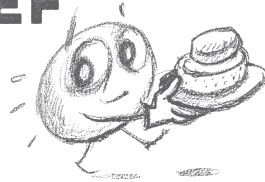
STARTOPDRACHT

Elke speler geeft op een briefje antwoord op:

- Hoe vaak heb jij te maken met lastig of agressief gedrag op je werk? Geef een cijfer van 0 (helemaal nooit) tot 10 (meerdere keren per dag).
- In welke mate heeft agressie invloed op jouw welbevinden op het werk? Geef een cijfer van 0 (geen last) tot 10 (heel veel last).

Bespreek de antwoorden aan het einde van het spel.

DOORGEEF KAART



Elke speler kan zijn opdracht aan een andere speler doorgeven nadat hij de opdracht eerst zelf uitvoert.

De doorgeefkaart kan je onbeperkt inzetten.

JOKER



Wil je veiligheid inbouwen?

Een joker inzetten betekent één opdracht niet uitvoeren.

Elke speler kan 1x per spel de joker inzetten.

HET VERGROOT GLAS



Steek deze kaart in de lucht wanneer een antwoord of discussie heel boeiend is en daarom de moeite waard om op een teamvergadering verder te bespreken. Noteer het!

Het vergrootglas kan je onbeperkt inzetten.



EEN AGRESSIE- INCIDENT MELDEN

Hoe en bij wie meld jij een agressie-incident op het werk?



VERWACHTINGEN NA EEN INCIDENT

Wat mag je van je collega's verwachten onmiddellijk nadat je slachtoffer was van een agressie-incident?



RISICOVOLLE KLEDIJ

Bekijk de kledij van je linkerbuur. Zie je risicovolle zaken als hij/zij in een agressie-incident terechtkomt?



VORMEN VAN AGRESSIE

Wat is het verschil tussen frustratieagressie en instrumentele agressie?



ONGESCHREVEN OMGANGSREGELS

Welke ongeschreven omgangsregels gelden bij jou op het werk?



VOORKOMEN

Met welke concrete handelingen kan je lastig gedrag en agressie voorkomen?



LASTIG GEDRAG EN AGRESSIE

Noem twee vormen van lastig gedrag en agressie en geef van elk een voorbeeld. Dat mag persoonlijk zijn.



VOORKOMEN

Welke maatregelen neemt je team om lastig gedrag en agressie te voorkomen?



RISICO'S IN DE OMGEVING

Welke risico's zie je in deze ruimte die de kans op lastig gedrag of agressie verhogen?



PREVENTIE- ADVISEUR

Wie is de preventieadviseur en wat is zijn/haar rol?



VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN

Welke vrijheidsbeperkende maatregelen heb je recent ingezet?



EERSTE REACTIE

Wat is je eerste reactie wanneer je volkomen onverwacht met fysieke agressie geconfronteerd wordt?



JE PRIVÉLEVEN OP HET INTERNET

Bedenk eens wat een ontevreden ouder, een boze collega... allemaal over je privéleven kan vinden op internet.



RISICOFACTOREN

Welke risicofactoren voor lastig gedrag en agressie zijn typisch voor je doelgroep?



NIET...

Wat zeg je best niet tegen iemand die net slachtoffer was van agressie?



SIGNALLEN

Aan welke lichaamssignalen kan je zien dat er lastig gedrag en agressie op til is?



COMPLIMENT

Wat is het laatste compliment dat je van een collega ontving?



SLECHT NIEUWS

Geef enkele tips om slecht nieuws goed te brengen.



VEILIGHEIDSMATREGELEN

Welke maatregelen aan de infrastructuur kunnen de veiligheid in je organisatie vergroten?



LASTIG GEDRAG

Noem twee duidelijke en twee minder duidelijke vormen van lastig gedrag en agressie waar je mee te maken had.



HERSTEL

Onder welke voorwaarden kan herstel na een agressie-incident beginnen?



VERTROUWENS- PERSOON

Wie is de vertrouwenspersoon in de organisatie en wat is zijn/haar rol?



REGISTREREN

Geef zoveel mogelijk redenen om agressie-incidenten te registreren.



TRIGGERS

Welke redenen kan je bedenken waarom iemand lastig of agressief wordt?



TRAUMA

Wat is 'secundaire traumatisering'?



HUISBEZOEK

Welke voorzorgsmaatregelen ken jij om veilig op huisbezoek te gaan?



PTV

Waar staat de afkorting 'PTV' voor?



SECUNDAIRE VICTIMISATIE

Wat betekent 'secundaire victimisatie'?



SEO

Waar staat de afkorting 'SEO' voor?



HERGO

HERGO staat voor...



ONVEILIG

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: gevaar – anderen – bedreigen



RODDELEN

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: rug – praten – achterklap



DREIGEN

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: bang maken – als...dan – intimideren



STRAFFEN

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: belonen – sanctioneren – boeten



TIME – OUT

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: afzondering – uit de context – buiten



ZELFZORG

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: soigneren – verwennen – jezelf



PROCEDURE

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: stappen – plan – beleid



GEWELDLOZE COMMUNICATIE

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: praten – behoefte – M. Rosenberg



SCHELDEN

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: uitmaken – grof – woorden



LASTIG GEDRAG/AGRESSIE

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: Icooba – aanval – geweld



OPVANG

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: nazorg – steun – collega



PREVENTIEADVISEUR

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden:
comité – externe/interne dienst – welzijn – risicoanalyse



TRAUMA

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: wonde – ervaring – gevolg



ICOPA

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden:
iedereen – competent – beheersen – agressie



HUMOR

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: lachen – de-escaleren – grappig



PREVENTIE

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: voorkomen – maatregelen – welzijn



COMPLIMENT

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: lof – gebaar – waardering



EISEND GEDRAG

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: druk – doen – moeten



WEERBAARHEID

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: sterk – meeveren – assertief



HERSTEL

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: goedmaken – oplossing – bemiddelaar



GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: seksueel – onaanvaardbaar – macht



TROOSTEN

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: vastpakken – luisteren – warmte



ALARM SLAAN

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: roepen – waarschuwen – knopje



WAPEN

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: mes – gebruiken – bang



ASSERTIEF

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: mondig – grenzen – opkomen



MISSIE/VISIE

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: opdracht – richting – vlag



SORRY

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: spijt – nooit – excuses



ZWEEDSE GORDEL

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: bed – slotje – vastmaken



PTV

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: beschermen – losmaken – veilig



FIXEREN

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: vastmaken – vrijheid – vasthouden



RAAD
KAART

INTERVENTIETEAM

Teken dit woord. Of leg het uit zonder de taboewoorden te gebruiken. Je krijgt 1 minuut.

Taboewoorden: ploeg – snel – crisis



SITUATIE
KAART

Tijdens een gesprek vraagt je collega je iets op een intimiderende manier.

Hoe ga je hiermee om?



SITUATIE
KAART

Na je dienst sta je op het punt om naar huis te fietsen. Je ziet de man, met wie je eerder die dag een aanvaring had, rondhangen bij de fietsenstalling.

Wat doe je?



SITUATIE
KAART

Een bezoeker spreekt je enthousiast en vriendelijk aan. Hij vraagt je naam, want je komt hem toch zo bekend voor. Nee, hij weet het nog niet: waar woon je? Nee nog niet. In elk geval, je hebt zo'n mooie ogen en een prachtig lijf. Wil je eens afspreken?

Hoe reageer je?



SITUATIE
KAART

Je merkt al een tijd dat jouw boterhammen verdwijnen uit de koelkast. Het gaat van kwaad naar erger, gisteren hing je jas niet meer aan de kapstok en vandaag zijn je sleutels onvindbaar.

Wat doe je?



SITUATIE
KAART

Op je nieuwe werk is het de gewoonte elkaar te begroeten met een kus. Jij vindt dit niet prettig en zelfs wat grensoverschrijdend.

Kaart je dit aan? Hoe?



SITUATIE
KAART

Je loopt met een kind/jongere door de stad. Het kind/de jongere wordt kwaad op jou omdat je iets verbiedt. Hij schreeuwt en slaat je.

Wat doe je?



SITUATIE
KAART

Je merkt dat een collega regelmatig geplaagd en soms zelfs gepest wordt.

Wat doe je?



SITUATIE
KAART

Je collega was zonet het slachtoffer van verbale agressie. De lont is uit het kruitvat maar je merkt dat je collega danig onder de indruk is.

Wat doe je? Wat zeg je?



SITUATIE
KAART

Een ouder komt zijn dochter halen. Hij is duidelijk dronken. Straks moet hij nog met de wagen de baan op.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Een cliënt vernielt tijdens een woede-uitbarsting de bijna afgewerkte puzzel van 1000 stukjes van een andere cliënt.

Wat doe je om de relatie tussen beide te herstellen? Hoe help je de cliënt sorry zeggen?

 **SITUATIE**
KAART

De ouders van een cliënt bellen je boos op omdat hun zoon een blauwe plek opliep tijdens een time-out.

Wat zeg je?

 **SITUATIE**
KAART

Er is een aanslepend conflict tussen twee cliënten. Jij en je collega's houden het tot nu in de hand door ze uit elkaars buurt te houden. Toch zoeken ze elkaar voortdurend op. Jullie vrezen voor een ernstig handgemeen. Maar je werkdag zit er zo op.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Een collega is in gesprek met een cliënt. Er ontstaat een agressieve situatie.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Een cliënt bedreigt je verbaal. Je weet dat hij wel vaker dingen zegt die hij niet meent. Je voelt je niet echt bedreigd, terwijl zijn uitspraken op zichzelf wel een bedreiging zijn.

Reageer je? Meld je het voorval of niet? Waarom?

 **SITUATIE**
KAART

Je ziet je collega door het lint gaan. Hij maakt zich boos op een van de cliënten, duwt hem tegen de muur, grijpt hem bij de kraag, gaat met zijn neus op een centimeter van hem staan en zegt: 'Wie denk je wel dat je bent?'.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Je gaat voor de eerste keer op huisbezoek bij een cliënt. Zodra hij de deur opendoet, merk je dat hij dronken is en verbaal agressief reageert. Je weet dat zijn dochttertje van 5 jaar bij hem thuis is.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Een collega heeft een afspraak buitenshuis met een cliënt die als agressief bekend staat. Je collega komt niet terug op kantoor en reageert niet op zijn GSM.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Je bent getuige van een fikse ruzie tussen twee cliënten. Ze schreeuwen tegen elkaar in een taal die jij niet verstaat en er is geen tolk aanwezig.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Een medewerkster heeft een laag uitgesneden kort tuitje aan. Het beïnvloedt de hormonenwinkel van een aantal cliënten.

Spreek je die collega aan? Zo ja, wat zeg je?

 **SITUATIE**
KAART

Het is 22u, de cliënten mogen zich nog een half uur in stilte bezig houden op hun kamer. Johan maakt veel kabaal, schuift met meubels, zet zijn muziek luid en komt in zijn onderbroek dansend op de gang. Je vraagt hem de muziek af te zetten. Er ontstaat een discussie. Johan slaat wild om zich heen. Materiaal vliegt in het rond, je krijgt enkele klappen en een deel van de groep supportert voor Johan. **Wat doe je?**

 **SITUATIE**
KAART

In het dagcentrum zijn de activiteiten aan de gang. Er is veel volk in je atelier dat je alleen begeleidt. Een cliënt gaat naar het toilet maar is na 15min nog niet terug. Je gaat snel een kijkje nemen en merkt dat hij daar niet meer is.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Je bent met je leefgroep naar de markt. Twee cliënten raken in discussie, je weet niet waarover. Plots loopt één van de twee kwaad weg.

Wat doe je?

 **MENING**
KAART

Hoe maak je een ouder duidelijk dat je geen minachtend/neerbuigend gedrag tolereert?

 **MENING**
KAART

Een veilige werkplek is voor jou ...

 **SITUATIE**
KAART

Je hebt een afspraak bij een cliënt thuis. Wanneer je binnenkomt, zie je dat er in de woonkamer nog 8 vrienden van je cliënt zitten. Ze roken een joint en zijn erg uitgelaten.

Hoe reageer je?

 **SITUATIE**
KAART

Je bent bij een agressieve cliënt thuis of op de kamer in de leefgroep. Deze is erg boos, buiten zinnen. De cliënt sluit je op in de kamer, je kunt niet meer weg. En je vergat je mobiele telefoon.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Een vader van een van de cliënten zegt op een neerbuigende toon tegen jou: 'Wat voor opleiding hebt gij gevolgd om dit werk te mogen doen?'.

Hoe reageer je?

 **MENING**
KAART

Welke voorzorgsmaatregelen zijn voor jou van belang bij de begeleiding van cliënten waarvan ouders verward zijn in een vechtscheiding?

 **MENING**
KAART

Van welk soort gedrag heb jij het meeste last?

 **MENING**
KAART

Welke uitspraken en gedragingen van collega's, leidinggevende, directie ontmoedigen jou om lastig gedrag en agressie en wat het met jou doet te bespreken?

 **MENING**
KAART

Wat betekent 'tot hier en niet verder' voor jou, de collega's, voor jullie als team en voor de organisatie?

 **MENING**
KAART

Wat doet lastig gedrag en agressie met jou?

 **MENING**
KAART

Welke uitspraken en gedragingen van collega's, leidinggevende, directie helpen jou om lastig gedrag en agressie en wat het met jou doet te bespreken?

 **MENING**
KAART

Beschrijf jouw laatste ervaring met lastig gedrag of agressie en de opvolging daarvan. Ben je tevreden over de afloop of zou je het volgende keer anders doen of willen?

 **MENING**
KAART

Heb jij al eens het plezier in het werk verloren omwille van lastig gedrag of agressie? Vertel er iets over.

 **MENING**
KAART

Wat kan er gebeuren of veranderen opdat jouw collega's minder roddelen?

 **MENING**
KAART

Wat kan er gebeuren of veranderen om pesten op het werk te voorkomen?

 **MENING**
KAART

Kan je grensoverschrijdend gedrag negeren? Doe je dat? Wanneer doe je dat? En wanneer niet?

 **MENING**
KAART

Welke regels in je organisatie hebben volgens jou al eens lastig gedrag of agressie uitgelokt?



Kan lastig gedrag of agressie ook positief zijn?
Zo nee, waarom niet? Zo ja, geef een voorbeeld.



Herstelgericht werken betekent voor jou ...



Hoe geef jij je grens aan tijdens het dansen
met een cliënt?



Welke tips heb jij voor de werkgroep agressie om
het beleid bekend te maken bij de medewerkers
en te implementeren in de werking?



Wat moet er gebeuren of veranderen opdat je
collega's meer incidenten melden?



Je was slachtoffer van een agressie-incident.
Van wie en hoe verwacht je ondersteuning?



Welke redenen kan je bedenken waarom je een
agressie-incident niet registreert?



Welk advies over het huidige agressiebeleid
zou je aan de directie willen geven?



Welke voorzorgsmaatregel neem je bij een
risicovol gesprek?



Met welke interne of externe afdeling zou jouw
team intensiever kunnen samenwerken in het
voorkomen of omgaan met agressie of bij de
opvang van collega's na een agressie-incident?

 **MENING**
KAART

Hoe kunnen collega's jou helpen bij het verwerken van een agressie-incident?

 **MENING**
KAART

Hoe wordt er binnen jouw team meestal gereageerd op een fysiek agressie-incident? Wat maakt dat dit zo is?

 **MENING**
KAART

Hoe beleef je momenteel het agressie niveau van jouw cliënten?

 **DOE**
KAART

Laat lastig gedrag en agressie op 3 verschillende manieren horen.

 **DOE**
KAART

Beeld lastig gedrag of agressie op 3 verschillende manieren uit.

 **DOE**
KAART

Kies een partner. Verlaat samen de ruimte en zoek 5 gewenste en 5 ongewenste gedragingen en non-verbale signalen tijdens vergaderingen. Imiteer dit gedrag en trek er een foto van. Presenteer de foto's aan de groep en laat raden over welk gedrag het gaat.

 **DOE**
KAART

Kies een partner. Geef om de beurt vriendelijke boodschappen aan elkaar op een verbaal agressieve manier. Geef vervolgens om de beurt agressieve boodschappen op een vriendelijke manier. Hoe voelde dit? Wat brengt dit teweeg?

 **DOE**
KAART

Ga samen op speurtocht in je afdeling. Kleef post-its op plaatsen en voorwerpen die een verhoogd veiligheidsrisico inhouden.

 **DOE**
KAART

Probeer zo lang mogelijk het woord 'Agressie' aan te houden. Kan iemand anders het langer dan jij?

 **DOE**
KAART

Speel samen een recente situatie na die bedreigend was en neem er foto's van. Jij bepaalt het scenario.



Kies een partner. Verlaat samen de ruimte. Zoek een recent incident dat plaatsvond in de organisatie. Speel het incident na voor de groep, laat de anderen raden over welk incident het gaat.



Kies een partner. Denk allebei na over iets waar je blij of enthousiast van werd en graag iets over wil vertellen. Jij bent A en vertelt je verhaal enthousiast tegen je partner (B) die niet wil luisteren. B maakt A op allerlei non-verbale manieren duidelijk dat A's verhaal hem geen zier interesseert. Doe dit 1 minuut en draai de rollen om.
Wat dacht en voelde je in beide rollen?



Overtuig jouw rechterbuur om van stoel te wisselen. Zonder woorden. Probeer het eens vriendelijk en dan vijandig. Welke gevoelens riepen deze handeling op?



Verzin op 1 minuut zoveel mogelijk scheldwoorden beginnend met een 'T'.



Vervorm de 5 meest gebruikte scheld- en vloekwoorden zodat ze meer aanvaardbaar worden.



Kies een partner. Hij speelt een collega met een ochtendhumeur. Probeer hem op verschillende manieren op te vrolijken.



Kies een partner. Ga op een vijftal meter tegenover elkaar staan. Stap kordaat op je partner af. Door zijn houding geeft hij aan wanneer je moet stoppen, wanneer hij vindt dat je te kort bij bent. Geeft hij dit duidelijk aan? Goed zo! Is het niet duidelijk, dan geeft de groep tips en probeer je het opnieuw.



Noem 5 zaken waarvan je linkerbuur de muren oploopt. Herkent je linkerbuur dit?



Overlaad je linkerbuur gedurende 1 minuut met welgemeende complimenten.



Bedenk de 5 slechtst denkbare manieren om iemand op te vangen na een incident. Wat wil je absoluut niet horen?



Zoek en vind zo snel mogelijk het telefoonnummer van jullie preventiedienst.



Laat tot je volgende beurt heel duidelijk merken dat je niet gediend bent met dit spelletje. Doe dit enkel met lichaamstaal. Vraag bij je volgende beurt aan de spelers hoe ze jouw gedrag ervoeren.



Verzin een slogan en beeld voor een campagne om lastig gedrag en agressie te voorkomen in jouw organisatie.



Kies een medespeler.

Wie vindt als eerste het nummer van de lokale politie, het centrum ter preventie van zelfdoding en het antigifcentrum? Start!



Lees deze kaart in stilte.

Vraag je buurman om jouw dienst over te nemen. Jouw buurman zit neer. Vraag het rechtopstaand, op gelijke hoge en vanuit een lager positie. Wat merk je op? En hoe was het voor je buurman?



Kies een partner. Ga op een vijftal meter tegenover elkaar staan. Vraag je partner om op een agressieve manier naar jou toe te lopen. Ga na hoe jij hierop reageert: vecht je, vlucht je of bevries je?



Hoera. Je hebt een medicijn uitgevonden dat werkt tegen lastig gedrag en agressie. Het is wel nog ontzettend duur: 250 euro voor een dosis voor 2 weken. Verzin je beste verkooppraatje en overtuig je buur om het te kopen.



Teken de curve van het gedrag en adrenalinepeil van het crisisontwikkelingsmodel en verdeel ze volgens 5 fasen.



Rollenspel: Jij bent onthaalmedewerker en krijgt een boze beller aan de lijn. Vraag je linkerbuur om die rol te spelen. Hij wil weten hoe het met zijn dochter is gesteld want hij heeft al twee dagen niets van jullie gehoord. Jij probeert het gesprek in goede banen te leiden.



Zoek en vind zo snel mogelijk het registratieformulier.



Ben je het al dan niet eens?

Enkel mijn organisatie is verantwoordelijk voor mijn veiligheid op het werk.



Ben je het al dan niet eens?

Lastig gedrag en agressie neemt toe in de maatschappij. Daar moet ik me bij neerleggen.



Ben je het al dan niet eens?

Pesten is een vorm van verbaal geweld.



Ben je het al dan niet eens?

We moeten alle incidenten registreren.



Ben je het al dan niet eens?

Voor mij is er geen verschil of het nu een man of een vrouw is die zich agressief opstelt tegenover mij.



Ben je het al dan niet eens?

Lastig gedrag of agressie is altijd te voorspellen.



Ben je het al dan niet eens?

Er worden soms racistische mopjes verteld. Wie er last van heeft, moet het maar zeggen.



Ben je het al dan niet eens?

Voor mij is er geen verschil of het nu een oudere of een jongere is die zich agressief opstelt tegenover mij.



Ben je het al dan niet eens?

Lastig gedrag of agressie, in welke vorm dan ook, is onaanvaardbaar en moet gesanctioneerd worden.



Ben je het al dan niet eens?

Ook schelden is agressie.



Ben je het al dan niet eens?

Uit elk incident valt iets te leren.



Ben je het al dan niet eens?

Je leidinggevende moet er steeds van uitgaan dat je alles hebt gedaan om een incident goed af te ronden.



Ben je het al dan niet eens?

Je probeert altijd kost wat kost de schade te beperken. Desnoods kom je fysiek tussenbeide.



Ben je het al dan niet eens?

Lastig gedrag of agressie is altijd betekenisvol. Er zit steeds een vraag achter.



Ben je het al dan niet eens?

Als ik niet meteen reageer, ondermijn ik mijn gezag.



Ben je het al dan niet eens?

Als een gesprek uit de hand loopt, mag je het gesprek beëindigen.



Ben je het al dan niet eens?

Regels zijn afspraken en mogen dus niet overtreden worden.



Ben je het al dan niet eens?

De veiligheid van de cliënten heeft voorrang op de veiligheid van mijn collega's.



Ben je het al dan niet eens?

Hoe meer regels, hoe meer duidelijkheid.



Ben je het al dan niet eens?

Agressie hoort bij nu eenmaal bij ons werk. Als je er niet tegen kunt, moet je een andere job kiezen.



Ben je het al dan niet eens?

Als je je niet goed in je vel voelt, mag je het cliënten-contact stop zetten.



Ben je het al dan niet eens?

Na een agressie-incident kan je de cliënt best zo snel mogelijk in de prikkelarme kamer zetten; weg uit de context.



Ben je het al dan niet eens?

Wanneer er omstanders zijn tijdens een agressie-incident met een cliënt sus je hen "Er is niets aan de hand".



Ben je het al dan niet eens?

Een aandoening is een excuus voor agressie.



Ben je het al dan niet eens?

Agressie roept gevoelens van angst, pijn, verdriet en/of boosheid bij de anderen op.



Ben je het al dan niet eens?

Het is mogelijk om duidelijke afspraken te maken over wanneer je iemand definitief verwijdert.



Ben je het al dan niet eens?

Agressie kan altijd voorkomen worden.



Ben je het al dan niet eens?

In onze job kunnen we niet anders dan agressief gedrag tolereren. "Ze kunnen er niet aan doen".



Ben je het al dan niet eens?

Nazorg voor personeel is niet echt nodig. Agressie is part of the job.



Ben je het al dan niet eens?

Iedereen is geschikt om lid te zijn van een nazorgteam.

 **WEET**
KAART

 **RAAD**
KAART

 **SITUATIE**
KAART

 **SITUATIE**
KAART

 **MENING**
KAART

 **MENING**
KAART

 **DOE**
KAART

 **DOE**
KAART

 **ON/EENS**
KAART

 **ON/EENS**
KAART
