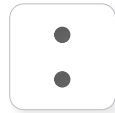




WEET KAART

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.

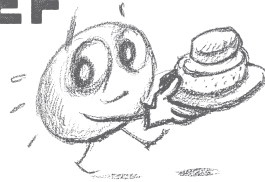
STARTOPDRACHT

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?



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



REGISTREREN

Geef zoveel mogelijk redenen om agressie-incidenten te registreren.



TRIGGERS

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



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



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



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



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



ASSERTIEF

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

Taboewoorden: mondig – grenzen – opkomen



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: Icobra – 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



RAAD
KAART

WAPEN

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

Taboewoorden: mes – gebruiken – bang



SITUATIE
KAART

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

Hoe ga je hiermee om?



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

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

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

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

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 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

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

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

Je ziet je collega door het lint gaan. Ze maakt zich boos op één van de kinderen, grijpt het kind vast en schudt het dooreen: 'Wie denk je wel dat je bent?'.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Een papa komt zijn kind ophalen en wil nog een praatje slaan. Doorheen het gesprek merk je dat hij meer wil dan enkel praten. Hij legt zijn hand op je heen.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Je bent getuige van een fikse ruzie tussen twee ouders. Ze schreeuwen tegen elkaar in een taal die jij niet verstaat.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

De ouders van een kind bellen je boos op omdat hun dochtertje een blauwe plek heeft. Ze beschuldigen jou van een te hardhandig aanpak.

Wat zeg je?

 **SITUATIE**
KAART

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

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Een collega heeft in een afgelegen lokaal een gesprek met een ouder die als agressief bekend staat. Na een uur is het gesprek nog steeds niet afgelopen en ze reageert niet op haar GSM.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

Op facebook lees je van een collega dat ze kwaad spreekt van een andere collega. Ze schrijft dat ze niet met kinderen om kan en geeft racistische opmerkingen.

Wat doe je?

 **SITUATIE**
KAART

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

Hoe reageer je?

 **MENING**
KAART

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



Een veilige werkplek is voor jou ...



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



Van welk soort gedrag heb jij het meeste last?



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



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



Wat doet lastig gedrag en agressie met jou?



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



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?



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



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



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



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



Herstelgericht werken betekent voor jou ...



Beeld lastig gedrag of agressie op 3 verschillende manieren uit.



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?



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



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



Laat lastig gedrag en agressie op 3 verschillende manieren horen.



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.



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



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



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.



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



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



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?



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.



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



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.



Kies een medespeler.

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



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?



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.



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.

 **WEET**
KAART

 **SITUATIE**
KAART

 **MENING**
KAART

 **DOE**
KAART

 **ON/EENS**
KAART

 **RAAD**
KAART

 **SITUATIE**
KAART

 **MENING**
KAART

 **DOE**
KAART

 **ON/EENS**
KAART
