

Zorg voor elkaar

15

In welke mate kunnen collega's op jou rekenen direct na een lastig voorval? Jouw hulp, steun en erkenning zijn erg belangrijk.

Hoe?

- Herstel de rust.
- Verwittig je leidinggevende en spreek af wie wat doet.
- Wees beschikbaar: luister, oordeel niet en speel in op wat je collega nodig heeft.
- Hoe je collega ook reageert, het zijn normale reacties op een stresserende gebeurtenis. Ga er vanuit dat hij er op dat moment alles aan deed om de situatie tot een goed einde te brengen.
- Vraag ook weken en maanden na het voorval hoe het gaat.

TIP: Praat vooraf met elkaar over onderlinge steun. Spreek af hoe je elkaar helpt en wat je van elkaar mag verwachten.

AGRESSIE en SPAM

Lastig en ogenschijnlijk licht agressief gedrag is net als een spam-bericht dat je mailbox binnendringt. Aanvankelijk is het nog hanteerbaar. Gebeurt het te vaak dan raakt het systeem overbelast.

Sluimerende ruzies, pesterijen, agressie en kleine incidenten kunnen je lichaam in een aanhoudende emotionele toestand van zorg, waakzaamheid en angst zetten. Dit put je lichaam uit. Ook al ben je je niet altijd bewust van kleine krenkingen, je lichaam reageert er op en registreert het. Tot de druppel die emmer doet overlopen. Dit proces versnelt als je weinig steun ervaart vanuit je omgeving.



Den Geweld-igen Courant

Deze vierde Courant kadert in de 'Lastig? Praat erover'-campagne en informeert rond lastig en agressief gedrag.

BOOS ZIJN MAG

Boos zijn mag. Boos zijn moet. Dat is gezond. Een kind dat zijn boosheid onderdrukt en zijn emotie niet direct mag

tonen, reageert zich sneller af met storend, kwetsend of agressief gedrag. > p. 3

Boze telefoons laten hun sporen na. Met volgende tips kan je heel wat agressie vermijden. > p. 6

Wabliefsteru? Omgaan met boze bellers

TEST JE RODDELGEHALTE

Bereken welk roddeltype in jou schuilgaat. > p. 7

Ruzie tussen kinderen. Een groeikans. > p. 3

Zorg letterlijk voor een adempauze. Laat elk kind zijn verhaal vertellen. Verwoord het probleem van elk kind. Neem beide verhalen serieus. Blijf neutraal: kies geen partij. Laat oudere kinderen zelf uit hun ruzie komen.

Hoe moet ik dat nu zeggen? > p. 12

Samen sterk > p. 13 Rots in de branding > p. 5

Tips > p. 11 Als het gesprek stukt > p. 6

Verhalenvertelster of roddeltante? > p. 8

SORRY! TERUG VRIEND?

Sorry zeggen en elkaar een hand geven zijn gekende rituelen om het terug goed te maken en de relatie te herstellen. > p. 5

TIPS VOOR LASTIGE SITUATIES

Reageer onmiddellijk op lastig en agressief gedrag. > p. 12

REGELS GEVEN HOUVAST

De kinderen waarmee je werkt weten graag tot hoever ze kunnen gaan. Dat geeft zekerheid en houvast. Dan pas weten ze hoe ze zich kunnen gedragen. Om die reden zoeken ze vaak grenzen op. Ook jouw persoonlijke grenzen. Ze willen weten wie je bent en wat ze aan je hebben.

> p. 9

> p. 14

WOORD ZOEKER



BESTEL BON > p. 9



Iedereen competent
in het beheersen van agressie

€ 0,77

ICOBABA
P.a. Vspf vzw
Handelskaai 48
1000 Brussel



Icoba is een kennis- en expertisecentrum van en vóór de sectoren 331* & 319.01**. Voluit staat het voor Iedereen Competent in het Beheersen van Agressie.

Ons uitgangspunt: medewerkers hebben recht op veiligheid en welzijn.

Onze kerntaken zijn:

- integrale en structurele aanpak van agressie bevorderen
- competent omgaan met agressie stimuleren, ondersteunen en bevorderen

Meer weten?

- Katrijn Ossaer 02/ 227 60 08 katrijn.ossaer@vspf.org
- Ivan Konovaloff 02/ 227 59 86 ivan.konovaloff@vspf.org
- Annick Tahon 02/ 229 20 25 annick.tahon@vspf.org
- Wouter Bollen 02/ 229 20 32 wouter.bollen@vspf.org



VSPF

VOHI
331

TIP Schrijf je via www.icoba.be in op onze nieuwsbrief. Zo blijf je op de hoogte van onze activiteiten.

OF Face it! Volg Icoba op facebook

* Sector 331: initiatieven voor buitenschoolse opvang, kinderdagverblijven, diensten en initiatieven voor onthaalouders, consultatiebureaus voor het jonge kind, centra voor ontwikkelingsstoornissen, diensten voor adoptie, centra voor teleonthaal, centra geestelijke gezondheidszorg, preventiediensten, vertrouwenscentra kindermishandeling.

** Sector 319.01: bijzondere jeugdbijstand, gehandicaptenzorg, autonome centra voor algemeen welzijnswerk, centra voor kinderczorg en gezinsondersteuning, centra voor integrale gezinszorg, sociale verhuurkantoren en huurdersbonden.

WOORD ZOEKER



14

C T C L H U M O R S A S T I S
O S R I C O B A O V P G G O T
M J E S T A L K E N E E O D E
P I C R A G P R W K R B L U A
L L H I P T D E I P I N J E M
I T E E K R L E S E P R E I N
M H S P I J T N T T S A N S P
E C R E S A A G R S E N T S T
N A T A B O E E U N A N E E R
T W O C I S I R Z G A L M R N
R O D D E L E N I E I Z T G G
B E M I D D E L E N J Z O A O
U W C N E R E W F A O L A R L
D N E L E V R E V E G A S B G
H U L P E O V E D R E I G E N
R ! T N A T E B M A N U E T S

Zoek alle woorden. Let op: ze zitten kriskras door elkaar. Van links naar rechts en omgekeerd; van boven naar onder en omgekeerd; of diagonaal. Dezelfde letters mag je meerde keren gebruiken. De overblijvende letters vormen samen een zin.

- | | | | | |
|------------|---------|--------|----------|------------|
| Afweren | Creche | Icoba | Praten | Steun |
| Agressie | Dreigen | Last | Risico | Taboe |
| Ambetant | Eng | Leven | Roddelen | Team |
| Bazig | Grens | Nazorg | Ruzie | Verdriet |
| Bemiddelen | Groeten | Oewist | Spelen | Vervelend |
| Boos | Hulp | Opvang | Spijt | Wachtlijst |
| Compliment | Humor | Pesten | Stalken | |

AGRESSIE? ²

NIET BIJ ONS... of toch?

Agressie is meer dan schelden, slaan en schoppen. Ook subtiele vormen kunnen de sfeer verpesten. Daarom is het belangrijk om alle vormen te (h)erkennen, te benoemen en te stoppen.

Agressie is een beladen woord. Misschien denk je: 'Nee hoor, niet bij ons'. Wat zeggen volgende situaties jou?

- Een groepje kinderen sluit een ander kind uit.
- Een collega roddelt over een andere collega.
- Een ouder gaat meteen in de tegenaanval als je een moeilijke boodschap geeft.
- Je ontvangt een dreigende e-mail of telefoon naar aanleiding van een fout in de facturatie.
- Ex-partners maken in het bijzijn van hun kind ruzie en proberen jou erbij te betrekken.

Wat iemand als lastig gedrag of agressie ervaart, verschilt van persoon tot persoon. Daarom zegt Icoba:

Agressief gedrag houdt in dat je grenzen, regels of waarden overschrijdt of daarmee dreigt. Hiermee berokken je anderen of jezelf materiële, lichamelijke of psychische schade. Daarbij ben je je niet per se bewust van de gevolgen en de effecten van je gedrag.

HOE HET GEUIT WORDT

- **Materiële agressie:** met eten of speelgoed gooien, tegen de muur schoppen, met de deur slaan, dingen stuk maken, ...
- **Fysieke agressie:** slaan, duwen, schoppen, bijten, krabben...
- **Verbale agressie:** vervelende opmerkingen, uitdagende taal, treiteren, spotten, eisen, schelden, schreeuwen
- **Non-verbale agressie:** gezichten trekken, uitdagende of dreigende gebaren, spugen ...
- **Psychische agressie:** bedreigen, chanteren, onder druk zetten...
- **Seksuele agressie:** seksueel getinte opmerkingen, ongewenste aanrakingen, ...

Dit gedrag verschilt in:

OORZAKEN

- **Frustratieagressie** ontstaat vanuit gevoelens van onmacht, een gevoel van controleverlies over een situatie.
- **Instrumentele agressie** is berekend, ze staat ten dienste van een welbepaald doel en staat zo dicht bij de definitie van geweld.
- Agressie door een **ziektebeeld** of door **middelen gebruik**

BOOS ZIJN MAG



Boos zijn mag. Boos zijn moet. Dat is gezond. Een kind dat zijn boosheid onderdrukt en zijn emotie niet direct mag tonen, reageert zich sneller af met storend, kwetsend of agressief gedrag. Vanaf 2 à 2,5 jaar kunnen kinderen leren dat ze boos mogen zijn zonder anderen ermee te kwetsen.

- Maak op een rustig moment afspraken met het kind. Waar mag je stampvoeten, waar niet? Roepen doe je buiten. Binnen niet want dat vinden anderen vervelend. We duwen geen andere kindjes. Maak een boze tekening of ren eens rond in de tuin.
- Oefen samen boos zijn en boos doen.
- Wordt een kind heel erg boos, blijf er zeker bij. Net op dat moment heeft het jou nodig. Moedig het aan om de boosheid te ontladen. Herinner aan wat het samen met jou leerde.
- Gaat het kind over tot agressief gedrag? Stop het kordaat. Maak de grenzen duidelijk. Geef uitleg en laat zien hoe het wél emoties kan uiten.
- Is de boosheid gezakt? Ga in op wat hem of haar zo boos maakte. Luister actief: benoem gevoelens en verlangens. Zo leert en oefent het kind hoe het met gevoelens kan omgaan.



Geef ruimte aan negatieve gevoelens.

Zo maak je weer plaats voor positieve gevoelens.

Ruzie tussen kinderen: een groeikans

- **Zorg letterlijk voor een adempauze.** Soms is de ruzie zo hoog opgelopen dat kinderen niet meer goed uit hun woorden raken. Laat ze even pauzeren en rustig ademen.
- **Laat elk kind zijn verhaal vertellen.** Zorg er telkens voor dat ze elkaar niet onderbreken. Iedereen komt aan de beurt. Laat gevoelens van kwaadheid en verdriet toe. Dat zorgt voor ontlasting en ontspanning in plaats van afreageren.
- **Verwoord het probleem van elk kind.** Neem beide verhalen serieus. Zo help je kinderen gevoelens uiten en zichzelf en anderen begrijpen.
- **Blijf neutraal: kies geen partij.** Laat de kinderen zelf met ideeën en oplossingen komen. Doe beroep op hun creativiteit, probleemoplossend vermogen en verantwoordelijkheid.
- **Laat oudere kinderen zelf uit hun ruzie komen.** Het is niet omdat kinderen ruzie maken, dat je altijd direct moet ingrijpen. Geef hen de kans om te oefenen. Als ze zelf vinden dat het niet goed lukt, kunnen ze altijd jouw hulp vragen. Als er grenzen worden overschreden, grijp je natuurlijk in. Zeg wat de grens is en waarom.



CONFLICTEN ⁴

BESPREEKBAAR MAKEN BIJ KLEUTERS

Speel met poppenkastpoppen situaties na die vaak uitlopen op ruzies.

Als de ruzie begint, leg je het poppenspel stil en vraag je de kinderen hoe het nu verder moet. De kinderen zullen met verschillende scenario's komen. Zet ze op een rijtje. Speel de oplossingen voor. Goeie en slechte. Zo zien de kinderen het verschil. Laat hen de regie doen. Is het nu goed voor alle poppen? De kleuters zullen trots en tegelijk verwonderd zijn dat ze de ruzie zelf oplossen.

Maak één groot boek met tekeningen, foto's, prenten....

Bv. over een kindje dat iets of iemand anders omduwt, roept of met zand gooit. Bekijk en bespreek het regelmatig met de kinderen. Ga samen met hen na wat er aan de situatie vooraf ging en hoe ze het kunnen oplossen.



ROTS IN DE BRANDING ⁵

Geef je leiding? Dan ben je onmisbaar voor het welzijn van je medewerkers. En wel hierom:

- **Je slaat een brug tussen beleid en werkvloer.** Je bent spreekbuis van je medewerkers. En je draagt het beleid en maatregelen naar hen uit. Als beleidsmakers en medewerkers achter het agressiebeleid staan, renderen inspanningen veel beter.
- **Je geeft het voorbeeld.** Jij bepaalt wat wel of niet kan. Het belangrijkste wat jij kan doen, is uitstralen dat agressief gedrag NIET bij de job hoort. Loopt het uit de hand? Dan steek je een handje toe en bespreek je het voorval met je team.
- **Je zorgt voor je medewerkers.** Jouw steun en begrip zijn doorslaggevend bij het verwerken van een lastig voorval. Neem je medewerkers serieus en ga er van uit dat ze alles gedaan hebben om het voorval goed af te ronden. Vraag daarom regelmatig hoe het met hen gaat.



Wist je dat?

★ ... de kans op pesterijen groter is als kinderen zich vervelen? Zorg dus voor een zinvolle tijdsbesteding en uitleef mogelijkheden.

★ ... pesterijen zelden voorkomen in groepen die goed samenhangen? Spelletjes en activiteiten die de onderlinge verbondenheid bevorderen, lonen.

★ ... activiteiten die inspelen op het inlevingsvermogen een goede manier zijn om pesten te voorkomen? Via verhalen en poppenkast stimuleer je jongere kinderen.



SORRY! TERUG VRIEND?

Sorry zeggen en elkaar een hand geven zijn gekende rituelen om het terug goed te maken en de relatie te herstellen.

Een andere 'goedmaker' is een sorry-tekening of een sorry-brief. Op www.apologyletter.org vind je een gratis online programma om zo'n brief te schrijven. Het programma stelt een aantal vragen. Ze helpen om wat voorafging te structureren, tot de kern van de zaak te komen en een voorstel te formuleren om het weer goed te maken. Eens de vragen beantwoord, ben je met 1 klik op de knop klaar. Je drukt de brief af en verzendt hem naar diegene aan wie je sorry wil zeggen. Een aanrader!

Wabliefsteru?

Omgaan met boze bellers

6

Boze telefoons zijn niet leuk. Ze laten hun sporen na. Met volgende tips kan je heel wat lastige telefoons vermijden.

- Zorg dat je makkelijk telefonisch te bereiken bent. Zo verminder je extra frustratie bij de beller.
- Moedig de andere aan tot spreken, herhaal wat hij zegt en stel open vragen.
- Laat de ander zijn verhaal doen, onderbreek hem niet.
- Interpreteer niet te vlug en zoek niet te snel naar oplossingen. Soms heeft de beller enkel nood aan een luisterend oor.
- Als je toch denkt aan oplossingen, geef dan duidelijk aan welke oplossingen je wel kan bieden en welke niet.
- Gebruik ik - boodschappen.
- Heb je zelf een vervelende boodschap te brengen? Doe dit liever niet per telefoon maar plan een gesprek.

Toch een agressieve beller aan de lijn?

- Stop de discussie over de inhoud. Argumenteer niet langer. Je giet alleen maar olie op het vuur.
- Zeg beleefd en kordaat wat je verwacht. Zeg bijvoorbeeld dat je gerust wil praten, maar niet op deze manier.
- Blijft het toch duren? Geef een korte duidelijke waarschuwing: "als je niet stopt met me te beledigen stop ik dit gesprek".
- Als dit niet helpt, stop dan het gesprek.

Moet je een boze beller opnieuw contacteren?

Doe dit best niet meteen na het gesprek. Las een afkoelingsperiode in van minimaal één dag. De kans is groter dat hij de volgende dag wel aanspreekbaar is. Bespreek met je leidinggevende of je zelf terugbelt.

ALS HET GESPREK STOKT

Je collega maakte net een agressie-incident mee. Een welgemeende 'gaat het' is een mooie uitgangsvraag. Maar wat doe je als het gesprek stilvalt met 'ja hoor'? Laat je inspireren door deze vragen

- Wil je er over te praten?



TEST JE RODDELGEHALTE

7

Bereken welk roddeltype in jou schuilgaat

Roddel jij over collega's?

- Nooit! (1)
- Roddelen? Mensen moeten toch weten waar ze aan toe zijn. (5)
- Dat probeer ik te vermijden. (2)
- Soms betrap ik mezelf erop. Vooral als het onderwerp toevallig ter sprake komt. (3)
- Heerlijk! Ik leef me helemaal uit. Anderen vinden dat toch ook leuk? (4)

Verhalen over wat andere mensen meemaken, vind jij:

- Tijdverspilling. Wat kan mij dat schelen. Ik ken die persoon niet of amper. (1)
- Best ok, als het maar goed verteld wordt. (2)
- Een leuk tijdverdrijf. (3)
- Geweldig. Zulke verhalen geven energie. (4)
- Interessant. Misschien kan ik er die persoon ooit eens mee chanteren. (5)

Als iemand jou een roddel vertelt, dan reageer je:

- Analyserend. Hoe zit dat precies? Welke elementen kan ik later nog gebruiken? (5)
- Geïrriteerd: moet dat nu allemaal? (1)
- Geïnteresseerd: laat maar horen. (3)
- Enthousiast. Ik vertel direct een roddel terug. Desnoods verzin ik er wel een. (4)
- Twijfelend: mag je me dit echt vertellen? (2)

Roddelen doe je

- om er van te leren. (3)
- om controle te krijgen over anderen. Met de juiste roddel op het juiste moment krijg je heel wat voor elkaar. (5)
- zelden. (2)
- om populair te zijn en andere mensen te vermaken. (4)
- niet. (1)

Hoe lang kan jij een geheim bewaren

- Tot in mijn graf. (1)
- Tot zolang ik er zelf geen voordeel uit kan halen. (5)
- Ja ik kan dat... voor een half uur dan toch. (3)
- Als ik het in mijn hoofd markeer als 'top secret' lukt het mij. (2)
- Niet. (4)



JE SCORE

VERHALENVERTELSTER RODDELT ANTE? ⁸ **of**

Verhalen, geruchten en geroddel in de wandelgangen. Wie kent het niet? We hebben van nature de behoefte om te praten over anderen. Daar is niets mis mee. Het is zelfs belangrijk om gebeurtenissen te vertellen aan collega's.

Verhalen verbinden mensen. Ze zeggen iets over de groepssfeer en de identiteit. Doorheen verhalen wordt ook duidelijk wat de groep wel en niet apprecieert. Door te vertellen lucht je je hart of toets je je mening over iets of iemand. Ook krijg je door verhalen de laatste nieuwtjes te horen en kan je beter inspelen op wat er gebeurt.

Waar je met verhalen openlijk spreekt over elkaar (in positieve of negatieve zin), gaat het bij roddelen over bewust negatief praten over iemand, achter diens rug. De persoon die in een slecht daglicht wordt gesteld, kan zich niet verdedigen. Zo'n roddel gaat vaak van mond tot mond en begint een geheel eigen leven te leiden. Mensen verzinnen er bewust of onbewust dingen bij. Zo kunnen roddels reputaties verwoesten.

Als roddels de sfeer verpesten, moet je ingrijpen. Ze doen je team geen goed. Een negatieve sfeer leidt tot demotivatie en maakt mensen ziek.

Enkele regels. Verhalen vertellen mag best, maar:

1. Vertel geen leugens. Twijfel je over een verhaal, vertel het dan niet.
2. Kwets je iemand met dit verhaal? Houd het dan voor je.
3. Heb je beloofd iets niet door te vertellen, doe het dan niet. Het schaadt niet alleen de ander, ook jou. Het komt toch ooit uit. En dan word je onbetrouwbaar.

➔ JIJ ←
VERDIENT
EEN
PLUIM

Met een complimentje per dag maak je collega's een stuk gelukkiger. Het is een cadeautje. Hoe zorg je dat je compliment goed aankomt?

- Felicitier je collega om iets wat die doet, niet om wie hij is.
- Doe dit zo oprecht en concreet mogelijk.
- Een compliment over iets waarvan je weet dat je collega het belangrijk vindt, komt dubbel zo goed aan.
- Daag je collega positief uit door een vraag te stellen:

BESTELBON IC^oBA

Vul in, knip uit en stuur op.

Ja, mijn organisatie wil

- x Den Geweld-igen Courant - knipselkrant
 x Poster 'Lastig? Praat erover voor het pijn doet.'
 x Brochure 'Lastig? Praat erover voor het pijn doet.'

Ja, mijn organisatie neemt deel aan de tweedaagse vorming 'Hoe moet ik dat nu zeggen' (zie p. 12) met:

- personen werkzaam in een IBO
19 en 26 maart 2013 in het Cultuurcentrum Gildhof
Sint-Michielstraat 9 - 8700 Tielt.
 personen werkzaam in een KDV
18 en 25 april 2013 in Congrescentrum
De Finale/ Huis van de sport
Boomgaardstraat 22 - 2600 Antwerpen
 personen werkzaam in een KDV
2 en 16 mei 2013 in Jeugdherberg "De Blauwput"
Martelarenlaan 11A - B-3010 Leuven

Jouw organisatie

Naam

Straat en huisnummer

Postcode en gemeente

Telefoon

E-mail

Materiaal en inschrijving zijn kosteloos voor organisaties uit de Vlaamse kinderopvang, de gezondheids-, opvoedings- en huisvestingsinstellingen- en diensten - PC 331 & 319.01**.*
Het materiaal kan je ook downloaden op www.icoba.be

Regels ⁹ geven houvast

De kinderen waarmee je werkt weten graag tot hoever ze kunnen gaan. Dat geeft zekerheid en houvast. Dan pas weten ze hoe ze zich kunnen gedragen. Om die reden zoeken ze vaak grenzen op. Ook jouw persoonlijke grenzen. Ze willen weten wie je bent en wat ze aan je hebben. Zolang je deze grenzen niet voldoende stelt, zoeken ze verder. Heel wat lastig en agressief gedrag vermijd je door duidelijke grenzen en regels te stellen.

Pas ook bij ouders consequent afspraken en regels toe. Wijs hen op de gevolgen als ze afspraken niet nakomen of regels overtreden. Wat gebeurt er bijvoorbeeld als ouders te laat komen of als ze het kind toch brengen op niet afgesproken dagen?

Leg de belangrijkste grenzen binnen je team vast in regels. Regels geven pas echt houvast als ze:

- **overzichtelijk zijn.** Wees er daarom zuinig mee. Maak als team keuzes. Beslis welke regels echt belangrijk zijn en welke ondergeschikt. Zo kan iedereen de regels onthouden, consequent toepassen en opvolgen.
- **niet mis te verstaan zijn.** Een regel is een zeer concrete gedragsafspraken. Ze verwijst naar een beperkt

- Wat is er juist gebeurd?
- Wat houd je het meest bezig?
- Wat is je grootste zorg?
- Wat heb je nodig?
- Wat kan jou helpen om je beter te voelen?

Ga de ander niet uit de weg als je niet weet wat zeggen. Zeg liever 'ik weet niet wat zeggen' dan niets. Je geeft aan dat je meeleeft en bezorgd bent.

EEN DAG UIT HET LEVEN VAN...



Johanna werkt al 27 jaar als begeleidster in de buitenschoolse opvang. Zo zag haar dag er op 8 november uit.

5u45 De wekker. Geen tijd om me nog eens om te draaien. Direct de douche in.

6u30 Fiets parkeren in de kelder van de school. Boven eerst de computer opzetten. Controleren welke kindjes komen. Koffie zetten voor het personeel, ander drankje voor de kinderen.

7u Eerste kindje komt binnengewandeld. Zet een kruisje achter haar naam en haal enkele speelbakken uit. Haar papa vraagt of we gisteren een trui gevonden hebben. Neem hem mee naar het begeleiderslokaal. Intussen komen nog kindjes aan. Snel terug.

8u Samen met Yasser en alle kinderen naar de verschillende scholen. We komen handen te kort. De helft wil graag een hand van 'de juf of de meester'.

9u Terug in de opvang. Aanwezigheidslijst controleren en in de computer zetten.

9u30 Lokaal opruimen.

9u45 Pauze. Genieten van een verse tas koffie en taart van coördinator Veerle. Ze verjaart.

10u Terug naar huis. Onderweg boodschappen doen.

15u Fiets weer op stal in de kelder van het IBO. Bekers, drankjes en doos koeken klaarzetten.

15u30 Eerste groep vliegt met collega Wendy binnen. Jassen aan de kapstok, boekentassen onderaan het rek. Samen naar het eetlokaal, wij noemen het 'ons restaurant'.

15u45 Alle kinderen zijn aangekomen. Neem na het vieruurtje het 3de en 4de leerjaar onder mijn vleugels. Het is hun dag om de binnenspeeltuin in te palmen. Het loopt minder vlot dan gehoopt. Saga en Vic botsen. Vic denkt dat ze het met opzet deed. Hij roept. Ik probeer met Vic te praten. Ik vraag hem om mee te komen naar een rustige plek. Met vuur in de ogen richt hij zich tot mij en scheldt me uit. Dat ik de kinderen van die school altijd voortrek. Dat ik het altijd op hem gemunt heb. Dat ik een oude troela ben. Ik zeg niets. Hij loopt naar de deur en geeft er een geweldige trap tegen. Harder dan goed voor de deur. Een gat. Ik richt me terug tot de rest van de groep en zeg dat hij wel bedaart. Maar ik tril, ben hard geschrokken. Yasser komt binnen, zegt dat hij met ons komt meedoen. De schat.

17u Nog een paar kinderen in de opvang. Yasser en Wendy halen enkele speelbakken uit en verdelen in kleine groepjes. Ze stellen voor dat ik de administratie van de dag in orde breng. Even de kinderen kunnen lossen, net wat ik nodig heb.

17u30 Veerle komt vragen hoe het gaat. Doe mijn verhaal, dat lucht op.

17u50 Laatste kindje wordt opgehaald. Drink met de collega's nog een glaasje en praten na. Het voorval met Vic bespreken we morgen uitvoerig op team, zegt Veerle.

18u20 Naar huis. Mag direct benen onder tafel schuiven. Iedereen vertelt ronduit over zijn dag. Hé, hé.



Score 5 - 7: De individualist

Jij roddelt niet en bewaart geheimen als de beste. Misschien gewoon omdat het je niet interesseert. Of omdat niemand jou iets komt vertellen. Of misschien vind je het echt niet kunnen om achter hun rug over anderen te kletsen. Je hebt groot gelijk als het gaat om leugens of roddels. Maar soms is het goed om wat meer te vertellen. Onderzoek toont aan dat wie niets vertelt weinig populair is. Verhalen brengen mensen samen en verbinden de groep. Met positieve verhalen over collega's doe je niets mis. Het doet deugd en maakt jou geliefder in je team.

Score 8 - 12: De balans

Je roddelt weinig, maar houdt wel van smalltalk. Je wil graag de laatste nieuwtjes weten en praat er graag over. Jij vertelt op een onschuldige manier en blijft bij de feiten. Bij jou is het geen probleem als de persoon in kwestie het zou horen. Jij weet perfect wanneer je moet zwijgen en spreken. Gaat het over die knappe verkoper bij de bakker, dan doe je lustig mee. Maar gaat het over de relatieproblemen van je collega, dan zwijg je liever. Houden zo!

Score 13 - 17: De flapuit

Je bent open, eerlijk en ook wat impulsief. Daardoor kan je moeilijk een geheim of een roddel bewaren. Pas daar mee op. Als je weer iets te weten komt, vraag je dan af of het wel goed is om het te vertellen. Dingen vertellen is belangrijk, maar alles vertellen is ook niet goed. Door er op het verkeerde moment tegen de verkeerde persoon iets uit te flappen, kunnen relaties op scherp komen te staan. Op de duur wil niemand nog iets aan jou vertellen.

Score: 18 - 22: De sensatiezoeker

Jij houdt van soaps op de werkvloer en geniet van smeuge, sensationele verhalen. Je durft wel eens over grenzen gaan om spannende informatie te verkrijgen en doet er zelf graag een schepje bovenop. Bij jou kunnen collega's alle ins en outs over anderen horen. Je bent trots dat je steeds het laatste nieuws hebt. Je kan (lees: wil) niets voor jezelf houden. Want met je verhalen trek je andere mensen aan en verstevig je je sociale netwerk. Tot op zekere hoogte heb je gelijk. Tenminste als het gaat om verhalen waar je iets van op kunt steken of die vertellen over andermans successen. Maar verspreid je leugens, dik je verhalen extreem aan of roddel je alleen maar om anderen te kwetsen? Kijk eens in de spiegel. Behandel anderen zoals je zelf behandeld wilt worden: met respect.

Score 23 - 25 De manipulerende gifslang

Heel wat collega's beschouw jij als concurrenten. Jij hebt een arendsoog voor hun fouten en onhebbelijkheden. Verhalen en roddels vang je maar al te graag op. Het pept je eigenwaarde (tijdelijk) op. Hoe meer je over anderen weet, hoe beter je 'gewapend' bent. Je kruipt omhoog op de sociale ladder door die verhalen tegen hen te gebruiken. Desnoods verspreid je valse geruchten of kraak je anderen af. Let op. Mensen luisteren wel naar roddels, maar ze vertrouwen de mensen die ze verspreiden niet. Vroeg of laat zal jouw geroddel zich tegen je keren. Door mensen bewust te kwetsen, krijg je zelf een slechte reputatie en word je vervolgens zelf het meest besproken onderwerp.

Tip

Wil je kinderen en collega's steviger hun mannetje laten staan en hen ondersteunen bij het oplossen van ruzies, het voorkomen van pesterijen en het bespreekbaar maken van lastige situaties?

Bestel dan de brochure 'Lastig? Praat erover voor het pijn doet'. Daarin vind je heel wat tips en oefeningen om met je team aan de slag te gaan.

En download op www.icoba.be de brochure 'Lastig gedrag aanpakken.' Je krijgt er een overzicht van informatief en educatief materiaal.



- Daag je collega positief uit door een vraag te stellen. 'Hoe heb je dat zo snel voor elkaar gekregen!?'.
- Soms zijn woorden overbodig. Een schouderklopje, een knipoog, een opgestoken duim maken ook veel duidelijk.

Volg ← de vorming

“Hoe moet ik dat nu zeggen?”

Op je werk kom je verschillende karakters en temperamenten tegen. Met de ene collega klikt het, met de andere niet. Er zijn ouders waar je alles durft tegen zeggen. Bij anderen ligt dat moeilijker en ben je bang dat ze je afsnauwen. Toch wil je correct blijven en verwacht je hetzelfde van anderen.

Maar hoe doe je dat? Wat zeg je dan? Schrijf je kosteloos in voor de tweedaagse vorming 'Hoe moet ik dat nu zeggen?' gegeven door Dialoogplus. Dat kan via mail of met de bestelbon in deze knipselkrant.

- De eerste dag verken je jouw grenzen. Welke situaties ervaar jij als lastig of moeilijk? Wat is voor jou grensoverschrijdend of agressief gedrag? Je krijgt zicht op je communicatiestijl en het effect ervan op anderen. En je ontdekt de kracht van lichaamstaal.
- Tijdens de tweede dag leer je hoe je je grens aangeeft. Hoe maak je duidelijk dat je een ander gedrag van ouders of collega's wenst? Hoe ga je om met kritiek? Hoe bereid je een lastig gesprek voor? Hoe breng je slecht of moeilijk nieuws?

TIPS VOOR LASTIGE SITUATIES



Reageer onmiddellijk op lastig en agressief gedrag - ook op de subtiele vormen. Door het duidelijk te begrenzen voorkom je dat het escaleert.



Meld en bespreek incidenten. Zo krijg je duidelijk zicht op de aard, omvang, frequentie en aanleidingen van lastig en agressief gedrag. Op basis daarvan kan je organisatie preventieve en corrigerende maatregelen nemen.



Laat je collega's zo min mogelijk alleen in een lastige situatie. Blijf zichtbaar in de buurt of spreek onderling een teken of codewoord af dat je kan geven als je ondersteuning nodig hebt.



met ons te verstaan zijn. Een regel is een zeer concrete gedragsaanspraak. Ze verwijst naar een beperkt aantal gedragingen. Een goede regel is een eenduidige regel. Ze geldt voor iedereen en altijd.

- **zinvol zijn.** Kan je uitleggen waarom een regel belangrijk is? Wat de bedoeling ervan is? Wat de achterliggende waarde is? Ga ook steeds na of de regel haalbaar is.
- **leven.** Herinner kinderen, ouders en collega's regelmatig aan de regels. Handel wanneer de grens is bereikt of liever iets daarvoor. Wees consequent. Geef zelf het goede voorbeeld. Geef complimenten als regels spontaan nageleefd worden.

SAMEN STERK

Werken in de kinderopvang betekent vaak werken in team. Samen sterk. Dat is de bedoeling. Want als een team niet goed functioneert en samenwerkt, neemt de kans op lastig gedrag en agressie toe. Hoe zit het in jouw team?

Over samenwerken:

- Steunen jullie elkaar?
- Is er regelmatig overleg?
- Doen jullie af en toe leuke dingen samen?

Over openheid:

- Spreken jullie elkaar aan op gedrag?
- Spreken jullie open over incidenten en problemen in en met de groep?
- Krijgt iedereen de ruimte om gevoelens te uiten?

Over grenzen en regels:

- Hebben jullie als team duidelijke grenzen en regels?
- Weten jullie hoe te reageren op onaanvaardbaar gedrag? Van kinderen, collega's, ouders, derden?

Over preventie:

- Informeren jullie ouders tijdig en goed?
- Hebben jullie afspraken over hoe omgaan met ouders en met elkaar?
- Hoe zit het met bouwtechnische maatregelen? Bv. de toegangscontrole, overzichtelijke ruimtes, inbraakalarm.
- Sporen jullie knelpunten en klachten van ouders en personeel op met bv. een tevredenheidsonderzoek?
- Hebben jullie een klachtenprocedure? Weten ouders bij wie ze terecht kunnen?
- Kent iedereen de risicovolle momenten en situaties in het werk en weten jullie hoe te handelen?
- Is elke medewerker voldoende getraind in het voorkomen en beheersen van lastig gedrag en agressie?
- Leren jullie samen uit (bijna-)incidenten?

