

BABBELDOOS DE KAARTEN



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.

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.

HET VERGROOTGLAS

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.

EIND OPDRACHT

Elke speler beantwoordt op een apart briefje volgende vragen:

1. Door de opdrachten van de babbeldoos kwam ik (niet) tot nieuwe inzichten, namelijk...
2. Dit ga ik vanaf morgen anders doen...
3. Dit heb ik van mezelf, mijn collega's, mijn leidinggevende en/of mijn organisatie nodig om dat voor elkaar te krijgen...
4. Dit wil ik nog opmerken...

JOKER

Wil je veiligheid inbouwen?

Een joker inzetten betekent één opdracht niet uitvoeren.

Elke speler kan 1x per spel de joker inzetten.



Grensoverschrijdend of agressief gedrag melden

Hoe en bij wie meld jij lastig, grensoverschrijdend of agressief gedrag op het werk?



Risicovolle kledij

Bekijk de kledij van je linkerbuur. Zie je risicovolle zaken die een gevaar vormen bij grensoverschrijdend of agressief gedrag? En bij je rechterbuur?



Secundaire victimisatie

Wat betekent secundaire victimisatie?



Grensoverschrijdend en agressief gedrag

Geef twee voorbeelden van grensoverschrijdend of agressief gedrag. Dat mag iets zijn dat je zelf meemaakte.



Risicovolle taken

Bij welke taken of handelingen binnen jouw job is er een groter risico op grensoverschrijdend of agressief gedrag?



Gevolgen voor het slachtoffer

Wat zijn mogelijke gevolgen van grensoverschrijdend of agressief gedrag voor het slachtoffer?



Herstel

Wat heb jij van wie nodig opdat je het terug goed zou kunnen maken met een cliënt, een klant of een collega nadat die grensoverschrijdend gedrag stelde?



Vormen van agressie

Wat is het verschil tussen frustratieagressie en doelbewuste agressie?



Voorkomen

Hoe/met welke concrete acties of handelingen kan je lastig, grensoverschrijdend of agressief gedrag voorkomen?



Preventieadviseur

Wie is de preventieadviseur binnen je organisatie? Welke taken heeft hij of zij?



Voorkomen

Wat doet jouw organisatie om lastig, grensoverschrijdend en agressief gedrag te voorkomen?



Eerste reactie

Wat zou je eerste reactie zijn als je onverwacht te maken krijgt met fysieke agressie? Bijvoorbeeld: iemand slaat jou.



Je privéleven op het internet

Bedenk eens wat een ontevreden cliënt/klant of een boze collega allemaal over je privéleven kan vinden op het internet. Deel het met de groep.



Slecht nieuws

Geef enkele tips om slecht nieuws (bijvoorbeeld een weigering van een belangrijk verzoek, een ontslag, het stopzetten van de samenwerking), goed te brengen.



Niet...

Wat zeg je beter niet tegen iemand die net grensoverschrijdend of agressief gedrag meemaakte?



Gevolgen voor de dader

Welke schadelijke gevolgen kan grensoverschrijdend of agressief gedrag hebben voor de dader?



Risicofactoren

Welke risicofactoren voor lastig, grensoverschrijdend en/of agressief gedrag zijn typisch voor de cliënten, de klanten of de doelgroep met wie je werkt?



(On)duidelijk

Noem een duidelijke en een minder duidelijke vorm van lastig, grensoverschrijdend en/of agressief gedrag waar je mee te maken had.



Signalen van opkomend grensoverschrijdend of agressief gedrag zien

Hoe kan je aan iemand zien dat die boos of agressief zal worden?



Melden en registreren

Geef zo veel mogelijk redenen om incidenten met grensoverschrijdend of agressief gedrag te melden en te registreren.



Compliment

Welk compliment heb je onlangs nog gekregen van een collega?



Vertrouwenspersoon

Wie zijn de vertrouwenspersonen in je organisatie? Wat zijn hun taken?



Voorzorgsmaatregelen

Welke voorzorgsmaatregelen neem jij om veilig en agressievrij te werken?



Oorzaken/redenen

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



Risico's in de omgeving

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



Secundaire traumatisering

Wat is 'secundaire traumatisering'?



Tips om tot rust te komen

Welke tips heb jij om te kalmeren als je gespannen of boos bent? Wat helpt jou om tot rust te komen?



KALMEREN

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

Taboewoorden: luisteren – rust – ontspannen



AGRESSIEF GEDRAG

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

Taboewoorden: pijn – aanval – geweld



TRAUMA

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

Taboewoorden: wonde – ervaring na – angst



RODDELEN

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

Taboewoorden: rug – praten – achterklap



OPVANG NA GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

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

Taboewoorden: nazorg – steun – collega

HERSTEL NA GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

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

Taboewoorden: goedmaken – oplossing – bemiddelaar

DREIGEN

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

Taboewoorden:
onder druk zetten – als... dan – chanteren

PREVENTIE-ADVISEUR

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

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

SCHELDEN

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

Taboewoorden: uitmaken – grof – woorden

EISEND GEDRAG

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

Taboewoorden: druk doen – blijven vragen – moeten

ICOB

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

Taboewoorden: aan de slag – agressie – organisatie

HULP INROEPEN

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

Taboewoorden: alarm slaan – politie – bellen

ZELFZORG

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

Taboewoorden: zorgen – verwennen – voor jezelf

HUMOR

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

Taboewoorden: lachen – afleiden – grappig

WAPEN

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

Taboewoorden: mes – gebruiken – bang

PROCEDURE

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

Taboewoorden: stappen – plan – beleid

PREVENTIE

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

Taboewoorden: voorkomen – maatregelen – welzijn

ASSERTIEF

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

Taboewoorden: mondig – grenzen – opkomen

GEWELDLOZE COMMUNICATIE

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

Taboewoorden: praten – vanuit ik – behoefte

COMPLIMENT

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

Taboewoorden: positief – bevestiging – waardering

SORRY

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

Taboewoorden: spijt – nooit meer doen – excuses

Je bent net nieuw. Blijkbaar is het in je team de gewoonte elkaar te begroeten met een kus. Jij vindt dit niet prettig en zelfs wat grensoverschrijdend.

Hoe ga je hier mee om?

Een collega vraagt om vrienden te worden op Facebook.

Wat zeg je?

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

Wat zou je kunnen doen?

Een collega werd zonet uitgescholden en is er duidelijk niet goed van.

Wat doe je? Wat zeg je?

SITUATIE KAART



Je collega heeft de gewoonte om je de hele tijd aan te raken tijdens een gesprek.

Hoe reageer je?

MENING KAART



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

SITUATIE KAART



Een collega heeft een laag uitgesneden kort truitje aan waarbij de navel te zien is. Dat zorgt mogelijks voor opwinding bij een aantal collega's, cliënten en/of klanten in de buurt.

**Spreek je die collega aan?
Zo ja, wat zou je kunnen zeggen?**

MENING KAART



Welk gedrag van collega's of cliënten/klanten vind jij het moeilijkst of vervelendst om mee om te gaan?

SITUATIE KAART



Op Facebook lees je van een collega dat ze een andere collega zwart maakt. Ze schrijft dat ze niet met oudere mensen om kan omdat die zo traag zijn. Ze maakt racistische opmerkingen.

Wat zou je kunnen doen?

MENING KAART



Welke uitspraken/gedragingen van collega's, leidinggevende, directie ontmoedigen jou om grensoverschrijdend of agressief gedrag en het effect ervan op jou bespreekbaar te maken?

MENING KAART



Hoe maak je een collega of cliënt/klant duidelijk dat je geen kleinerend gedrag aanvaardt?

MENING KAART



Kan lastig of agressief gedrag ook iets positiefs inhouden? Zo neen, waarom niet? Zo ja, geef een voorbeeld.

MENING KAART



Een prettige werkplek betekent voor jou...

MENING KAART



Vind jij seksueel getinte opmerkingen van collega's vervelend of grensoverschrijdend? Wat verwacht je van je leidinggevende als je dit meldt?

Welke uitspraken/gedragingen van collega's, leidinggevende, directie helpen jou om grensoverschrijdend of agressief gedrag en het effect ervan op jou bespreekbaar te maken?

Van wie verwacht je ondersteuning als jij slachtoffer bent van grensoverschrijdend gedrag?

Beschrijf jouw laatste ervaring met lastig, grensoverschrijdend of agressief gedrag en wat er nadien rond gebeurde. Ben je tevreden over de afloop of zou je het volgende keer anders doen of willen?

Wat is voor jou een reden om een agressie-incident niet te melden aan je leidinggevende?

Heb jij al eens het plezier in je werk verloren omwille van lastig, grensoverschrijdend of agressief gedrag? Wat helpt jou in zo'n situatie om toch verder te werken?

Welk advies zou je aan de directie willen geven over hoe je organisatie nu omgaat met grensoverschrijdend gedrag?

Een collega of cliënt/klant werkt jou op je zenuwen. Wat helpt jou om toch rustig te blijven of tot rust te komen?

Wat betekent 'tot hier en niet verder' voor jou? Denk je dat dit hetzelfde is voor je collega's? Waarom wel of waarom niet?

Wat moet er gebeuren/veranderen opdat meer medewerkers incidenten zouden melden?

Waar aan merk je bij jezelf dat je grens bereikt is? Dat iemand te ver gaat voor jou? Wat doet je lijf, wat zegt je hoofd?

Hoe wordt er binnen jouw team of afdeling meestal gereageerd op een incident?



Hoe hoop je dat je collega's reageren als je net iets vervelends hebt meegemaakt?



Wat helpt jou om rustig te blijven tijdens stresserende momenten op het werk?

Vind je het belangrijk om voor je eigen grenzen op te komen? Zo ja, waarom?

Welke info vind je belangrijk om door te geven aan je collega's en leidinggevende als je betrokken was bij een incident?

Heeft je organisatie voldoende aandacht voor de nazorg voor medewerkers na een ingrijpend incident? Waarom vind jij van wel/niet?



Hoe kan jouw leidinggevende jou helpen bij het verwerken van een incident?

Hoe zorg jij ervoor dat de spanning die je tijdens een werkdag opbouwt weer afvloeit na het werk? Wat helpt jou om te ontspannen?

Vind jij dat je in elke situatie beleefd moet blijven? Motiveer je mening.



Ben je het al dan niet eens?

Enkel mijn werkgever is verantwoordelijk voor mijn welzijn en veiligheid op het werk.

EENS/ONEENS
KAART



Ben je het al dan niet eens?

Pesten is een vorm van geweld.

EENS/ONEENS
KAART



Ben je het al dan niet eens?

Mijn veiligheid staat altijd voorop.

EENS/ONEENS
KAART



Ben je het al dan niet eens?

Voor mij is er geen verschil of het nu een man of een vrouw is die agressief wordt naar mij.

EENS/ONEENS
KAART



Ben je het al dan niet eens?

Medewerkers moeten altijd beleefd blijven tijdens hun werk.

EENS/ONEENS
KAART



Ben je het al dan niet eens?

Agressie of grensoverschrijdend gedrag is onaanvaardbaar, in welke vorm dan ook.

EENS/ONEENS
KAART



Ben je het al dan niet eens?

Grensoverschrijdend en agressief gedrag neemt toe in de maatschappij. Daar moet ik me bij neerleggen.

EENS/ONEENS
KAART



Ben je het al dan niet eens?

We moeten alle incidenten registreren.

EENS/ONEENS
KAART



Ben je het al dan niet eens?

Grensoverschrijdend of agressief gedrag is altijd te voorspellen.

EENS/ONEENS
KAART



Ben je het al dan niet eens?

Regels mag je nooit overtreden.

EENS/ONEENS
KAART



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?

Hoe meer regels en afspraken, hoe meer duidelijkheid en hoe minder grensoverschrijdend en agressief gedrag.



Ben je het al dan niet eens?

Agressie is een vorm van communicatie.



Ben je het al dan niet eens?

Grensoverschrijdend of agressief gedrag is altijd betekenisvol. Er zit steeds een betekenis achter.



Ben je het al dan niet eens?

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



Ben je het al dan niet eens?

Goed omgaan met grensoverschrijdend en agressief gedrag is een kwestie van grenzen stellen.



Ben je het al dan niet eens?

Ook kritiek geven is grensoverschrijdend.



Ben je het al dan niet eens?

In onze werking is voorkomen van grensoverschrijdend en agressief gedrag een belangrijk onderwerp.



Ben je het al dan niet eens?

Ik mag altijd praktische of emotionele steun vragen aan collega's en/of leidinggevende na een incident.



Ben je het al dan niet eens?

Een ziekte, ziektebeeld of kwetsbaarheid is een verzachtende omstandigheid voor grensoverschrijdend gedrag.

EENS/ONEENS
KAART



*

Ben je het al dan niet eens?

Als je voor jezelf wil opkomen, moet je altijd zeggen wat er in je omgaat.

EENS/ONEENS
KAART



*

Ben je het al dan niet eens?

Grensoverschrijdend en agressief gedrag kan je altijd voorkomen.

EENS/ONEENS
KAART



*

Ben je het al dan niet eens?

Ik weet bij wie ik terecht kan in de organisatie na een incident.

DOE
KAART



Zoek en vind zo snel mogelijk het registratieformulier om agressief of grensoverschrijdend gedrag te melden.

DOE
KAART



Verzin op 1 minuut zo veel mogelijk scheldwoorden die beginnen met een 'S'.

DOE
KAART



*

Kies een partner.

Geef om de beurt een compliment op een kwade toon. En zeg om de beurt iets stouts op een vriendelijke manier. Hoe voelde dit? Wat brengt dit teweeg?

DOE
KAART



*

Beeld grensoverschrijdend of agressief gedrag uit op 3 verschillende manieren.

DOE
KAART



*

Noem 3 positieve gedachten die je helpen opkomen voor jezelf.

DOE
KAART



*

Probeer zo lang mogelijk zonder stoppen het woord 'Agressie' te zeggen. Kan iemand anders het langer dan jij?

DOE
KAART



*

Denk aan een recente situatie die bedreigend was. Beeld uit of teken die na. Jij bepaalt het scenario.

DOE
KAART



*

Noem 3 dingen die collega's doen of zeggen die je niet leuk vindt.

DOE
KAART



*

Kies een partner. Denk allebei na over iets waar je blij of enthousiast van werd en waar je graag iets over wil vertellen. Jij bent A en vertelt je verhaal enthousiast tegen je partner B, die alle moeite doet om niet te luisteren. B maakt A zonder woorden duidelijk dat A's verhaal hem/haar niet interesseert. Doe dit 1 minuut en draai de rollen om. Wat dacht en voelde je in beide rollen?

DOE
KAART



*

Lees deze kaart in stilte.

Overtuig jouw rechterbuur om van stoel te wisselen. Zonder woorden. Probeer het eens vriendelijk en dan vijandig. Welke gevoelens riep dat bij jou op? En bij je buur?

DOE
KAART



*

Verzin op 1 minuut zo veel mogelijk scheldwoorden die beginnen met een 'T'.

DOE
KAART



*

Pas 3 scheldwoorden aan zodat ze minder hard klinken. Bijvoorbeeld: vervang 'shit' door 'chips'.

DOE
KAART



*

Kies een partner.

Die collega doet alsof hij/zij een verschrikkelijk ochtendhumeur heeft. Probeer hem/haar op verschillende manieren op te vrolijken.

DOE
KAART



*

Kies een partner.

Ga op een vijftal meter tegenover elkaar staan. Stap vastbesloten op je partner af. Je partner geeft met zijn/haar houding aan wanneer je moet stoppen. Geef je partner duidelijk aan wanneer je te kort bij bent? Goed zo! Is het niet duidelijk, dan geeft de groep tips en probeer je het opnieuw.

DOE
KAART



*

Noem 3 zaken waarvan je linkerbuur de muren oploopt. Herkent je linkerbuur dit?

DOE
KAART



*

Overlaad je linkerbuur gedurende 1 minuut met welgemeende complimenten.

DOE
KAART



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



Zoek en vind zo snel mogelijk het telefoon-nummer van de preventiedienst.



Lees deze kaart in stilte.

Zeg aan je medespelers dat het spel mag verdergaan en ze wel zullen merken wat je opdracht is.

Jouw opdracht: Laat tot aan je volgende beurt duidelijk maar zonder woorden merken dat je dit spelletje heel stom en vervelend vindt. Vraag bij je volgende beurt of iemand iets opmerkte aan jouw gedrag.



Zoek op het internet welke privé-informatie je vindt over je rechterbuur.



Kies een partner.

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



Lees deze kaart in stilte.

Vraag je linkerbuur om jouw dienst over te nemen. Vraag het rechtopstaand, dan op gelijke hoogte en dan vanuit een lagere positie. Wat merk je op? En hoe was het voor je buur?



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 wat jouw eerste reactie is. Hou je de ander tegen (vechten), stap je achteruit (vluchten) of weet je niet wat doen (bevriezen)?



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



Rollenspel.

Jij bent onthaalmedewerker en krijgt een boos familielid aan de telefoon. Vraag je linkerbuur om die rol te spelen. De beller wil weten hoe het met zijn dochter gaat want hij heeft al dagen niets meer van haar gehoord. Jij probeert het gesprek in goede banen te leiden.



Risico's in de fysieke omgeving

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



Infrastructuur

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



SEO

Waar staat de afkorting SEO voor?



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

Wat zou je kunnen doen?



Op je werk kom je in de gang een onbekende tegen. Die spreekt jou enthousiast en vriendelijk aan en vraagt je naam, want *'je komt toch zo bekend voor... Nee, ik 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?



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

Wat doe je?



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

Wat doe je?



Je hoort een mannelijke collega tegen een vrouwelijke collega zeggen: *'jij bent een vrouw, jij hebt me niets te zeggen'*

Wat zou je kunnen doen of zeggen?



Je ziet dat een aantal collega's plots niet meer spreken tegen een andere collega. Ze sluiten de collega uit.

Wat zou je kunnen doen om dit te stoppen?



Een man komt luid zingend de kringwinkel binnen. Hij loopt naar het kledingrek en gooit wild kleren in het rond. Dan trekt hij zijn broek uit en trekt een andere uit het rek aan. Als andere klanten hem geschrokken aankijken, begint hij te vloeken en te schelden. Je ziet dat hij een polsbandje van het ziekenhuis draagt.
Wat doe je?

SITUATIE KAART



Een man met een zware sociale problematiek en gevangenisverleden is net bij jou tewerkgesteld. Enkele van zijn broers zoeken je op en zeggen je dreigend dat het op dit werk goed moet lopen, dat het moet lukken met hem en dat ze je anders wel weten te vinden.

Hoe reageer je?

SITUATIE KAART



Als werkbegeleider merk je jaloezie tussen de mannen in je ploeg. Het gaat vooral over taken die de ene wel mag doen en de anderen niet. Ze vormen een klikje tegen de ene, roddelen over hem en maken vervelende en bitsige opmerkingen.

**Wat kan je hieraan doen?
Of hoe kan je dit voorkomen?**

SITUATIE KAART



Een collega stuurt jou een naaktfoto van een onbekende met de tekst: 'jij lijkt hier op!'

Hoe reageer je?

SITUATIE KAART



De partner van Cindy, één van jouw maatwerkers, belt Cindy bijna elk uur. Je merkt dat het bitsige en boze telefoons zijn. Cindy wordt stiller en stiller en kan zich nog moeilijk concentreren op haar werk.

Wat doe je?

SITUATIE KAART



Peter spreekt Youssef, een nieuwe collega van Syrische afkomst, aan. Hij wijst naar de oorlogslittekens op diens arm en zegt 'die zal je wel verdiend hebben'. Je ziet dat Youssef het moeilijk krijgt.

Wat doe je?

SITUATIE KAART



Je werkt al enkele jaren bij de groendienst. Vandaag ben je met de bosmaaier bezig. Plots schiet er een steentje weg, tegen het been van een toevallige voorbijganger. Die begint tegen je te roepen en te schreeuwen: *'Uilskuiken! Kijkt uit je doppen! Zie wat je gedaan hebt: een hele schram! Als je niet met dat materiaal kunt werken, stop er dan mee. Waar is je baas?'* **Hoe reageer je?**

SITUATIE KAART



Joost doet onder de middag even een dutje in de wagen. Vladimir, een collega die regelmatig anderen plaagt, duwt tegen het voertuig om hem wakker te maken. Joost komt woest naar buiten, graait naar een hamer en haalt ermee uit naar Vladimir en roept: *'Ik zal je hebben! Ik zal je hebben!'* **Hoe reageer je?**

SITUATIE KAART



Kevin is nog maar drie weken bij jou aan het werk. Hij is doof en daardoor nog niet goed ingeburgerd in de ploeg. Hij begrijpt de werkinstructie verkeerd en als je hem erop wijst, wordt hij boos, hij gooit zijn materiaal weg. Je gunt hem even rust. Iets later geef je hem opnieuw de werkinstructie. Kevin neemt het erg persoonlijk, stampet tegen een bord en roept: *'Ik ben niet dom!'*. **Hoe reageer je?**

SITUATIE KAART



Een van je maatwerkers vraagt voortdurend aandacht en bevestiging. Ook vandaag zegt hij *'Ik heb hard gewerkt hé vandaag, ik heb het goed gedaan hé?'* Terwijl jij vindt dat hij zijn werk eigenlijk niet zo goed doet.

Wat zeg je?

SITUATIE KAART



Een man komt spullen binnenbrengen voor de kringloopwinkel. Hij wordt kwaad en begint je uit te schelden als je hem zegt dat je een aantal dingen niet aanneemt omdat ze te versleten of te vuil zijn.

Hoe reageer je?

SITUATIE KAART



Een collega van de personeelsdienst komt een ontslagbrief aan een andere collega overhandigen. Die laatste wordt boos en bedreigt de ander.

Hoe ga je hier mee om?

SITUATIE KAART



Klanten staan ongeduldig te wachten op het openingsuur van de winkel en stormen daarna de winkel in om als eerste bij bepaalde goederen te zijn.

Hoe ga je hier klantvriendelijk mee om? En hoe zou je dit in de toekomst kunnen voorkomen?

SITUATIE KAART



Het is avond en je krijgt een bericht van je collega. Hij zegt iets over de lange pauze die je deze middag nam terwijl hij heel veel werk had. Je voelt je hier slecht bij.

Wat doe je?

SITUATIE KAART



Je komt toe op het werk en je merkt een gespannen sfeer tussen de collega's. Als je doorvraagt, blijkt dat er gisteravond verschillende whatsapp berichten werden verstuurd die tot een hoog oplopende ruzie leidden.

Hoe ga je hiermee om?

SITUATIE KAART



Je bent aan het werk in het eetcafé. Het is erg druk. Een klant spreekt jou aan en klaagt omdat hij te lang moet wachten op zijn eten. Je zegt dat je alvast de drankjes zal brengen. Maar bij het opdienen stoot je per ongeluk een glas om. De broek van de klant is nat. Die begint je uit te schelden: 'Lomperik, wat voor een slecht eetcafé is dat hier!'

Hoe reageer je?

SITUATIE KAART



Je ploeg is aan het werk in een bedrijf. De medewerkers van dat bedrijf maken vaak kleinerende opmerkingen. Vandaag is het weer van dat: 'Het gaat hier weer niet vooruit. Jullie zijn duidelijk te dom voor dit werk'.

Hoe reageer je?

MENING KAART



Na een incident de werkrelatie met je cliënt herstellen betekent voor jou...

MENING KAART



Heb jij al eens boosheid, grensoverschrijdend of agressief gedrag uitgelokt bij een collega? Vertel er iets over.

MENING KAART



Heb je het idee dat er geroddeld wordt onder collega's? Zo ja, wat is er in je organisatie nodig opdat er minder geroddeld wordt?

MENING KAART



Hoe beleef je momenteel het agressiegehalte op jouw afdeling?

Heb je het idee dat er collega's gepest worden? Zo ja, wat is er in je organisatie nodig om pesten op het werk te voorkomen?



Ben je het al dan niet eens?

Sommige collega's kunnen er niets aan doen dat ze grensoverschrijdend gedrag vertonen of agressief reageren.

Een goede start van de dag kan al heel wat conflict voorkomen. Waar kan je als werkbegeleider op letten om de werkdag goed te starten met je ploeg?



Ben je het al dan niet eens?

Als ik ruzie heb met mijn collega is het logisch dat we niet meer moeten samenwerken.

Ben je het al dan niet eens?

Collega's maken soms racistische mopjes. Wie er last van heeft, moet het maar zeggen.



Ben je het al dan niet eens?

Je moet het altijd zeggen als er iets is, als anderen je lastigvallen of pesten. Maar dan klik je eigenlijk.

Ben je het al dan niet eens?

Voortdurende controle en (camera) toezicht verlagen de kans op grensoverschrijdend en agressief gedrag.

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

Ben je het al dan niet eens?

Een goede werkrelatie met je collega's is de beste manier om grensoverschrijdend en agressief gedrag te voorkomen.