

AGRESSIE? PRAAT EROVER VÓÓR HET PIJN DOET

Deze werkwinkel bevat drie oefeningen om lastige situaties en agressie in je organisatie bespreekbaar te maken.

Stoplicht

- Iedereen lijst individueel op wat hij beschouwt als lastig of agressief gedrag en welke situaties hem uit zijn evenwicht brengen.
- Vertel ze aan elkaar.
- Breng alle gedragingen en situaties samen en orden ze. Geef samen een kleur aan elke situatie: rode zijn de lastigste, oranje zitten ergens tussenin, groene zijn hanteerbaar.
- Probeer een consensus te vinden over welke gedragingen en situaties je als team wilt aanpakken en hoe.

Top 10

- Stel met je ploeg een top 10 samen van lastige situaties. Geef elke situatie een cijfer van 1 tot 10.
- 1 betekent dat de situatie geen risico inhoudt, met 10 geef je aan dat het risico op akelige gevolgen erg groot is.
- Bepaal per situatie wat de spanning kan doen oplopen.
- Laat mensen vertellen wat zeker moet gebeuren in die situatie – de do's – en wat uit den boze is – de don'ts. Zoek wat helpt om de spanning te laten zakken en wat olie op het vuur gooit.
- In het gesprek schrijf je alle ideeën, tips en suggesties op een grote flap. Aan het eind zet je ze om in werkafspraken.

Vragen om agressie te bespreken

Laat je teamleden deze vragen eerst individueel beantwoorden.

Bespreek ze daarna samen in groep.

- Wat vind jij lastig in je werk?
- Wat is agressie volgens jou?

Welk soort gedrag vind jij	lastig	agressief
Van cliënten		
Van ouders, familie, vrienden van cliënten		
Van collega's		
Van anderen		

Vergelijk je lijstje met dat van je collega's.

- Wat zijn de verschillen en overeenkomsten?
- Welke soorten gedrag bestempelen je collega's wel als lastig of agressief gedrag, maar jij niet? En andersom?
- Waarom vind je dat lastig? Welke grens wordt volgens jou overschreden?
- Van waar komt lastig of agressief gedrag? Wat zijn de oorzaken?
- Wat doet lastig gedrag met jou? Wat zijn de gevolgen?
- Kun je het lastig of agressief gedrag op voorhand zien aankomen? Aan welke signalen zie je dat er een bui op komst is?
- Hoe ga je om met die signalen?
- Wat kun je zoal doen om te voorkomen dat de bom barst?
- En als ze toch barst, hoe reageer je dan het best?

Meer info over grenzen en oefeningen om agressie bespreekbaar te maken vind je in deze werkwinkels:

- **Bepaal je grens en toon ze**
- **De prikkeldraad**