

# Wie zijn wij?

Wij zijn een team van zeven studenten uit Toegepaste Psychologie, Sociaal Werk en Pedagogie van het Jonge Kind aan de Arteveldehogeschool. Voor onze bachelorproef hebben wij een toolbox ontwikkeld om teamleiders te ondersteunen bij het omgaan met conflicten op de werkvloer.

## Wat is de toolbox?

De toolbox biedt praktische hulpmiddelen voor teamleiders om conflicten tussen medewerkers op de werkvloer te herkennen, begeleiden en te de-escaleren op een constructieve manier.

## Wat zijn de tools?

### 1. Escalatieladder

Helpt teamleiders om te herkennen in welke fase een conflict zit en welke interventies dan passend zijn.

### 2. Gesprekskaarten

Bieden structuur aan teamleiders om na een conflict, op een rustige en respectvolle manier in gesprek te gaan met de medewerkers. Ze helpen om samen te verkennen wat er is gebeurd, welke emoties aanwezig waren en hoe zij verder kunnen gaan.

### 3. Signaleringsplan

Is een eenvoudig overzicht dat helpt om als teamleider na een conflict samen met de medewerker te reflecteren op de situatie. Het maakt zichtbaar welke signalen of omstandigheden vooraf gingen, wat er precies misliep en wat kan helpen om in de toekomst sneller bij te sturen en escalaties te voorkomen.

**KIEM  
KRACHT**

 **artevelde**  
hogeschool

# INHOUD TOOLBOX

---

## 1. Escalatieladder

- a. Handleiding
- b. Escalatie poster met signalen en voorbeelden
- c. Interventiekaarten

## 2. Gesprekskaarten

- a. Handleiding
- b. Feitenkaart
- c. Emotiekaart + emotiemeters
- d. Impactkaart
- e. Herstelkaart
- f. Slotkaart

## 3. Signaleringsplan

- a. Handleiding
- b. Thermometer
- c. Signaleringsplan
- d. Reflectiekaarten
- e. Ingevuld signaleringsplan

**KIEM  
KRACHT**  
●

# Handleiding: *Escalatieladder* + *Interventiekaart*

## DOEL:

Niet voor elk conflict kan je dezelfde acties ondernemen. Afhankelijk van hoever het conflict gevorderd is, zijn er andere manieren om deze aan te pakken. We willen via de escalatieladder en interventiekaarten de teamleiders handvaten bieden om soorten conflicten te herkennen en hier gepast op te reageren.

## Deze aanpak combineert twee krachtige hulpmiddelen:

- De *escalatieladder van Glasl*: bepaalt het niveau van conflict adhv te herkennen signalen per niveau
  - **WIN-WIN FASE**
    - **Trap 1: meningsverschillen**
    - **Trap 2: debat**
    - **Trap 3: acties i.p.v. woorden**
  - **WIN-LOSE FASE**
    - **Trap 4: coalities**
    - **Trap 5: gezichtsverlies**
    - **Trap 6: dreigstrategieën**
  - **LOSE-LOSE FASE**
    - **Trap 7: tegenstander als vijand**
    - **Trap 8: vernietiging van de vijand**
    - **Trap 9: samen de afgrond in**
- De *interventiekaarten*: bieden per niveau concrete acties

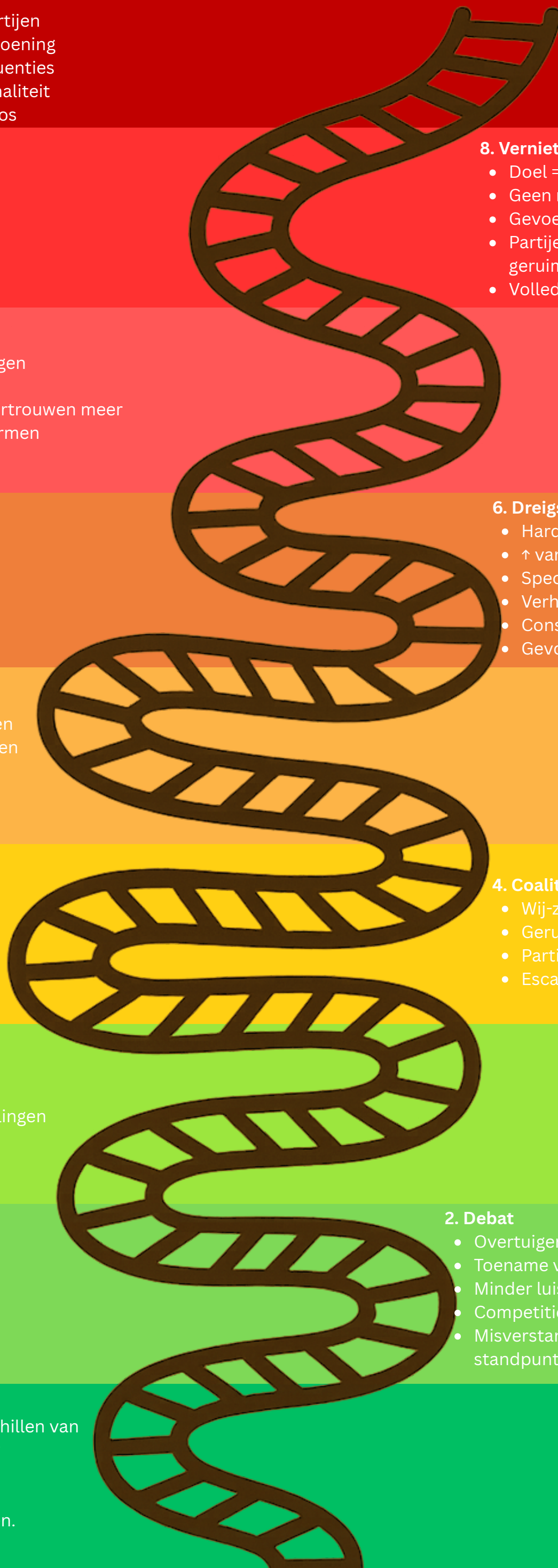
## Gebruiksaanwijzing:

### **Stap 1: Herken het escalatieniveau**

- Gebruik observatie & gesprek om te bepalen waar conflict zich bevindt:
  - Gebruik de ladder: herken de signalen per trap en bepaal waar het team zich bevindt
  - Signalen checken: let op toon, gedrag, coalitievorming, dreiging, vermijding, destructie
  - Indien de te herkennen signalen onduidelijk zijn, zijn er per niveau concrete voorbeelden

### **Stap 2: Kies passende interventies**

- Zodra het niveau duidelijk is, gebruik je de *interventiekaarten* om gericht te handelen:
  - Elke trap heeft een eigen aanpak: van “luister actief en vat samen” (trap 1) tot “bied opvang en nazorg” (trap 9)
  - Bij sommige acties (bij de onderstreepte woorden) kun je verder klikken op een link voor meer uitleg (enkel op de digitale toolbox)

**9. Samen de afgrond in**

- Totale wanhoop en fatalisme
- Maximale schade voor beide partijen
- Geen hoop op oplossing en verzoening
- Niet nagedacht over de consequenties
- Volledige afwezigheid van rationaliteit
- Wederzijdse vernietiging en chaos

**7. Tegenstander als vijand**

- Doel = elkaar schade aanbrengen
- Tegenstander wordt object
- Geen respect, empathie en vertrouwen meer
- geen oog voor waarden en normen
- Intense woede en haat

**8. Vernietiging van de vijand**

- Doel = totale vernietiging vd ander
- Geen respect voor grenzen
- Gevoel van alles-of-niets
- Partijen zien elkaar als vijanden die uit de weg geruimd moeten worden.
- Volledige escalatie van geweld en destructie.

**6. Dreigstrategieën**

- Harde eisen
- ↑ van intimidatie en angstzaaijerij
- Specifiekere dreigementen
- Verharding van standpunten
- Constant elkaar willen overtreffen
- Gevoel van onveiligheid

**5. Verlies van gezicht**

- Directe persoonlijke beledigingen
- Verlies van respect en vertrouwen
- Gevoelens van wrok en haat
- Emotioneel geladen conflict

**4. Coalities**

- Wij-zij-denken.
- Geruchten en roddels
- Partijen beschadigen elkaars reputatie
- Escalatie van beschuldigingen .

**3. Acties ipv woorden**

- Manipulatief gedrag
- Personen mijden elkaar
- Handelen obv van veronderstellingen
- ↑ vijandigheid en wantrouwen
- Empathie en begrip verdwijnen
- Conflicten over kleine details

**2. Debat**

- Overtuigen met argumenten en logica
- Toename van verbale agressie.
- Minder luisterbereidheid
- Competitieve superioriteitsgevoel
- Misverstanden en verkeerde interpretaties van standpunten

**1. Meningsverschillen**

- Beginnende spanningen en verschillen van mening, maar blijft bespreekbaar
- Geen vijandigheid
- Kleine frustraties en irritaties
- Focus op inhoudelijke argumenten.
- Empathie en begrip aanwezig

## 9. Samen de afgrond in

Twee medewerkers hebben zoveel ruzie (soms fysiek geweld) dat ze niet meer op dezelfde werkvloer kunnen staan. Anderen worden meegesleurd, de sfeer is onveilig, en er moet externe hulp komen.

## 8. Vernietiging van de vijand

Twee doelgroepmedewerkers willen elkaar volledig uitschakelen. Ze verspreiden geruchten, lekken vertrouwelijke info en saboteren elkaars werk. Er is geen ruimte meer voor dialoog, alleen het doel om de ander uit de organisatie te krijgen.

## 7. Tegenstander als vijand

Iemand saboteert het werk van een collega door materiaal te verstoppert of foutieve info te geven. De ander wordt kwaad en vertrouwt niemand meer.

## 6. Dreigstrategieën

Een collega dreigt met een klacht bij directie als zijn collega nog één keer over zijn grenzen gaat. De sfeer is gespannen en communicatie verloopt stroef.

## 5. Verlies van gezicht

Iemand werkt trager en krijgt herhaaldelijk opmerkingen als “schiet eens op.” De persoon voelt zich gekleineerd en trekt zich terug.

## 4. Coalities

Een doelgroepmedewerker met ASS draagt een koptelefoon om prikkels te vermijden. Collega's begrijpen dit niet en beginnen te roddelen achter de persoon zijn rug: “Die denkt dat hij beter is dan ons.”.

## 3. Acties ipv woorden

Een medewerker voelt zich genegeerd en begint de ander te vermijden. Ze zeggen niets meer tegen elkaar, maar werken wel nog naast elkaar.

## 2. Debat

Iemand vindt dat de pauzes te kort zijn, een ander vindt ze net goed. Ze proberen elkaar te overtuigen, maar luisteren nog wel.

## 1. Meningsverschillen

Twee collega's hebben een andere visie op hoe de winkel ingericht moet worden, maar luisteren nog naar elkaar en zoeken samen naar een oplossing.

# WIN-WIN FASE

*Partijen zoeken nog naar gezamenlijke oplossingen, maar de toon verhardt en acties kunnen al schade veroorzaken (Vandooren, 2023).*

## 1. Meningsverschillen

- 👁️ Merk signalen op (toon, lichaamstaal, vermijding)
- 💬 Benoem rustig wat je ziet (vb. “Ik merk dat er wat spanning is tussen jullie, klopt dat?”)
- 🧑 Laet iedereen kort hun ervaring delen
- 🧠 Luister actief, vat samen en check of het klopt
- 🎯 Stel gezamenlijke doelen op voor een betere samenwerking
- 🔄 Volg na enkele dagen kort op: “Hoe loopt het nu tussen jullie?”
- 🤝 Waardeer elkaar en bevorder respect in het team

## 2. Debat

- 🪑 Breng de partijen samen in een rustig gesprek
- 🎯 Leg de focus op het doel: “We zoeken samen een oplossing.”
- 🧑 Laet elke persoon zijn standpunt uitleggen zonder onderbreking
- 🔍 Vraag door naar de onderliggende behoefte: “Wat is voor jou belangrijk?”
- 🤝 Zoek wat de doelgroepmedewerkers gemeen hebben i.p.v. wat verschilt
- 💬 Laet ‘ik’-boodschappen gebruiken om verwijten te voorkomen (vb. “Ik voel me buitengesloten als beslissingen zonder mij worden genomen.”)
- 📅 Vat samen en maak concrete afspraken

## 3. Acties ipv woorden

- 👁️ Benoem concreet gedrag zonder oordeel (vb. “Ik zie dat jullie elkaar vermijden.”)
- ❓ Vraag wat er precies aan de hand is
- 🧠 Herstel de communicatie: luister en erken emoties
- 🗣️ Stel duidelijke gedragsregels en verwachtingen op
- 🤝 Organiseer verbindingsmomenten om relaties te versterken
- ✨ Beloon samenwerking en positief gedrag
- 🎯 Verwijs naar het gemeenschappelijke doel of de opdracht

# WIN-LOSE FASE

*Emoties domineren, communicatie verhardt, partijen willen elkaar overtreffen en schaden (Vandooren, 2023).*

In deze fase is het belangrijk dat je het incident meldt bij trajectverantwoordelijke/directie en registreert in het Groeiplan (digitaal dossier) van de doelgroepmedewerker.

## 4. Coalities

-  Spreek betrokkenen apart aan om hun perspectief te horen
-  Herken emoties, maar blijf neutraal
-  Benoem dat negatieve beeldvorming het probleem versterkt
-  Bespreek samen waar wij-zij-denken vandaan komt
-  Laat teams samen werken aan een gemeenschappelijk project
-  Organiseer een kort gesprek in kleine groep om misverstanden te herstellen
-  Focus op feiten, pak roddels en geruchten actief aan, maak ze bespreekbaar om misverstanden te vermijden

## 5. Verlies van gezicht

-  Stop het gesprek als het te emotioneel wordt.
-  Spreek elk apart: geef ruimte aan emoties, erken hun gevoel
-  Herstel waardigheid: benadruk ieders inzet en waarde
-  Faciliteer herstelgesprekken met focus op wederzijds begrip en erkenning van elkaars perspectief
-  Stel gezamenlijke herstelactie(s) voor (vb. samen een taak uitvoeren)
-  Volg kort op en geef positieve feedback bij verbeteringen
-  Stimuleer zelfreflectie en persoonlijke groei

## 6. Dreigstrategieën

-  Stel duidelijke grenzen (vb. “Ik wil dit gesprek rustig houden”)
-   Bied ondersteuning bij stress en emoties
-  Herinner aan gedeelde belangen en doelen
-  Herstel vertrouwen met consistente, eerlijke communicatie
-  Herformuleer de boodschap in neutrale taal
-  Pauzeer het gesprek indien nodig

# LOSE-LOSE FASE

*Alles escaleert, partijen willen de ander vernietigen, zelfs ten koste van zichzelf  
(Vandooren, 2023).*

In deze fase is het belangrijk dat je een derde partij (collega, trajectverantwoordelijke, directie, externe partners...) inschakelt om het conflict aan te pakken. Bij zeer ernstig gedrag is een sanctie of tuchtmaatregel onvermijdelijk. Je rol als teamleider zit hier vooral in het opvangen en registreren van de signalen en het herstel achteraf.



## 7. Beperkte vernietiging

- 🖐️ Grijp onmiddellijk in en stop het vijandig gedrag
- 🛡️ Zorg eerst voor fysieke en emotionele veiligheid van iedereen (zie QR-code '[checklist eerste opvang](#)')
- 🚧 Leg nadruk op grenzen en gevolgen (benoem dat er een grens overschreden is)
- 💬 Bespreek apart met betrokkenen wat er gebeurd is
- 📣 Leg helder uit waarom externe interventie nodig is
- 📅 Maak een helder stappenplan voor herstel en verzoening

## 8. Totale vernietiging

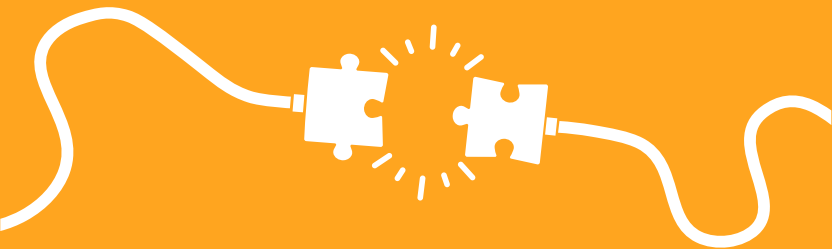
- 🖐️ Grijp onmiddellijk in en stop het vijandig gedrag
- 🛡️ Zorg eerst voor fysieke en emotionele veiligheid van iedereen (zie QR-code '[checklist eerste opvang](#)')
- 🚧 Leg nadruk op grenzen en gevolgen (benoem dat er een grens overschreden is)
- 🚫 Vermijd directe confrontatie tussen partijen
- 💬 Spreek met elke betrokkene apart
- 📣 Leg helder uit waarom externe interventie nodig is
- 📧 Herstel communicatie onder duidelijke voorwaarden
- 👁️💬 Volg het proces van op afstand op

## 9. Samen de afgrond in

- 🖐️ Grijp onmiddellijk in en stop het vijandig gedrag
- 🛡️ Zorg voor veiligheid en afstand tussen partijen
- 🖐️ Bied opvang en nazorg voor alle betrokkenen (zie QR-code '[checklist eerste opvang](#)')
- 📣 Leg helder uit waarom externe interventie nodig is
- 🧠 Reflecteer als teamleider: wat waren vroege signalen, hoe kunnen we dit voorkomen?
- 📖 Deel leerpunten met het team om herhaling te voorkomen

# GESPREKSKAARTEN

Samen in gesprek na  
een moeilijk moment



# Hoe gebruik je de gesprekskaarten?

De gesprekskaarten helpen om rustig en respectvol in gesprek te gaan na een moeilijk moment of conflict. Ze bieden houvast en structuur, zodat feiten, emoties en herstel op een duidelijke en constructieve manier aan bod komen.

Werkwijze:

- Gebruik de kaarten wanneer er spanning of conflict is geweest tussen medewerkers.
- Zorg voor een rustige sfeer, zodat iedereen klaar is om te praten.
- Gebruik en lees de kaarten volgens thema in chronologische volgorde.
- De kaarten bieden naast de structuur ook eigen ruimte om dieper op vragen in te gaan, indien dit nodig zou zijn.

De gesprekskaarten zijn opgedeeld in vijf thema's:

- Feiten – wat is er gebeurd?
- Emoties – wat deed het met jou?
- Impact – welk effect had het?
- Herstel – wat is er nodig om verder te gaan?
- Slot – hoe ronden we af?

Extra:

- Gevoelsmeter: Een kaart die een ruimer aanbod aan emoties toont, waarbij je na het selecteren van een gevoel ook kan aangeven in welke mate dit aanwezig is op een schaal van 1 tot 10. De gevoelsmeter dient als extra ondersteuning bij het beantwoorden van de vragen op de emotiekaart.

# FEITENKAART

Verkennen wat er feitelijk gebeurd is.

Wat gebeurde er  
volgens jou?

Hoe heb je  
gehandeld in deze  
situatie?

Wat zag je?  
Wat hoorde je?  
Wat voelde je?

Wat deed de  
emmer overlopen?

Wat wilde je op  
dat moment  
bereiken?



# EMOTIEKAART

Erkennen en verkennen van de gevoelens/emoties,  
ruimte geven om deze toe te laten.

Welke emoties  
kwamen bij jou op?

Wat doet het nu  
met je als je eraan  
denkt?

Wat voelde je  
tijdens en na het  
incident?

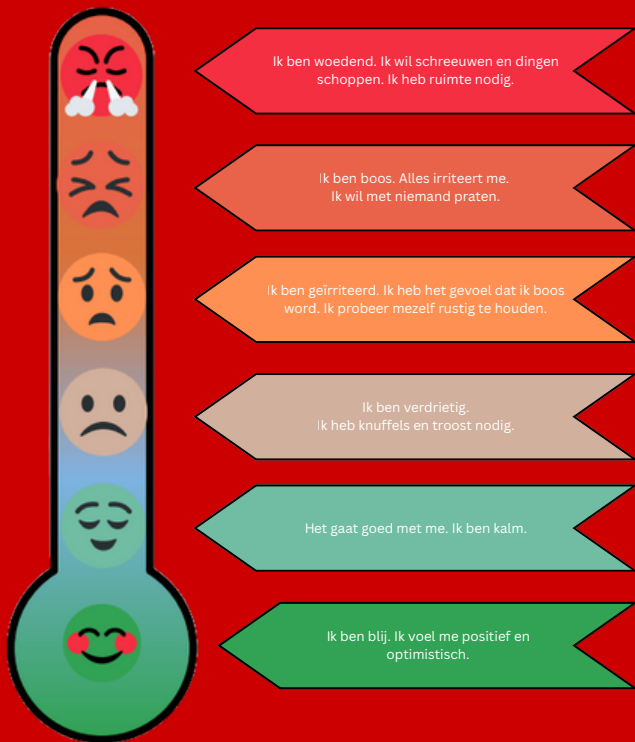
Wat had je op dat  
moment nodig?

TIP: Maak gebruik van  
de emotiemeter!



# EMOTIEMETER

Hoe voel je je?



Als je in de oranje of rode zone zit.  
Wat kan je dan doen om je weer goed te voelen?



BOOS



BLIJ



VERDRIETIG



MOE



ALERT



LIEFDEVOL



BANG



BEZORGD



ZIEK



WALGEND



ENTHOUSIAST



GEKWETST



ONZEKER



GEFRUSTREERD



VERRAST



VERLEGEN



GEK



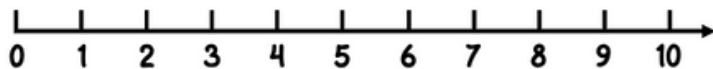
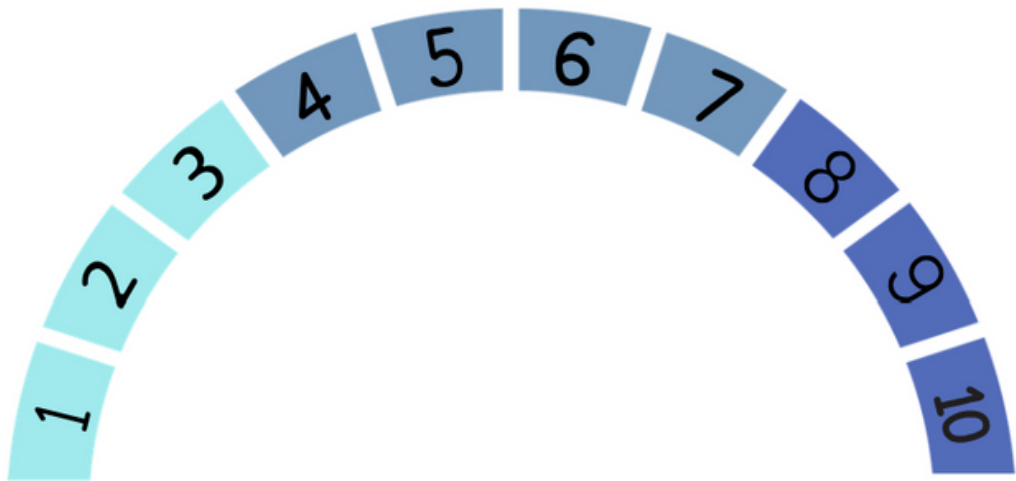
TROTS



TELEURGESTELD



ZELFVERZEKERD



# IMPACTKAART

Wat is het effect op mezelf en de ander?

Wat was de impact  
van het incident  
op jou?

Wat denk je dat  
het effect was op  
de ander?

Wat deed het incident  
met de samenwerking  
in het team?

Wat wil je dat er  
verandert?



# HERSTELKAART

Herstellen van vertrouwen en toekomstig  
gedrag

Wat zou jij de  
volgende keer anders  
doen?

Wat heb je nodig om  
verder te kunnen?

Wat kunnen we  
samen afspreken  
voor de toekomst?



# SLOTKAART

Afronden met zorg

Wat neem je mee  
uit dit gesprek?

Wat wil je dat ik  
onthou?

Wil je nog iets  
vertellen?

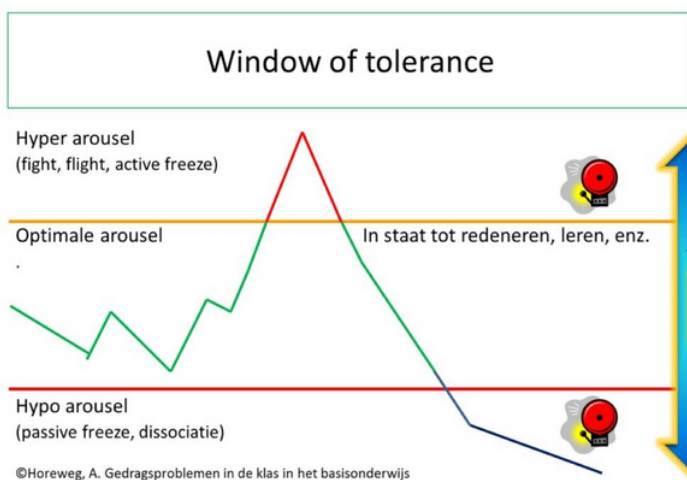


# Handleiding: signaleringsplan

## DOEL

Deze tool is ontwikkeld om teamleiders te ondersteunen in het herkennen, begrijpen en begeleiden van spanningsopbouw bij doelgroepmedewerkers. Door middel van een signaleringsplan gebaseerd op de Window of Tolerance wordt het mogelijk gemaakt om een gesprek te voeren dat de focus legt op reflectie over gedrag, emoties en behoeften van de doelgroepmedewerkers.

## Wat is de Window of Tolerance?



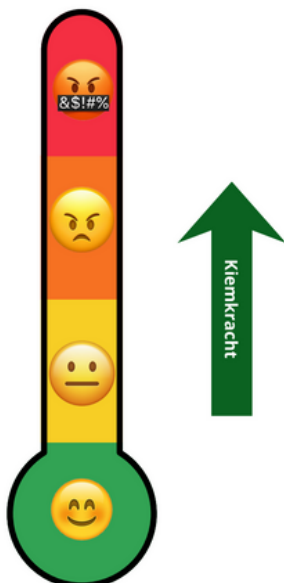
De window of Tolerance is een model dat beschrijft binnen welke zone van spanning of stress een persoon optimaal kan functioneren. Binnen deze “raamzone” (het middelste gedeelte) kan er helder worden nagedacht, gecommuniceerd, geleerd en gereageerd op een gezonde manier.

(Onderwijs Vlaanderen, z.d.)



scan voor meer uitleg

## De thermometer



## Hoe gebruik je de thermometer?

### Stap 1:

Laat de doelgroepmedewerker aanduiden op de thermometer waar die zich op dat moment bevindt

### Stap 2:

Verken samen de ervaring.

Je kan vragen stellen zoals:

- Wat merk je aan jezelf dat je in deze zone zit?
- Wat heb je nodig om terug te keren naar het groene gedeelte?

studentenproject  
met impact

artevelde  
hogeschool

KIEM  
KRACHT

# Het signaleringsplan

|         | Signalen                     |                         | Wat helpt?               |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                                                         | wat denk ik?<br>wat voel ik? | wat doe ik?<br>(gedrag) | wat ik zelf kan<br>doen? | wat anderen<br>kunnen doen?<br>wat vooral<br>niet? |
|  GROEN  |                              |                         |                          |                                                    |
|  GEEL   |                              |                         |                          |                                                    |
|  ORANJE |                              |                         |                          |                                                    |
|  ROOD   |                              |                         |                          |                                                    |

## De niveaus:

**Groen:** ik voel me goed, rustig, blij

**Geel:** ik voel me minder goed, gespannen, geïrriteerd

**Oranje:** ik voel me niet goed, boos

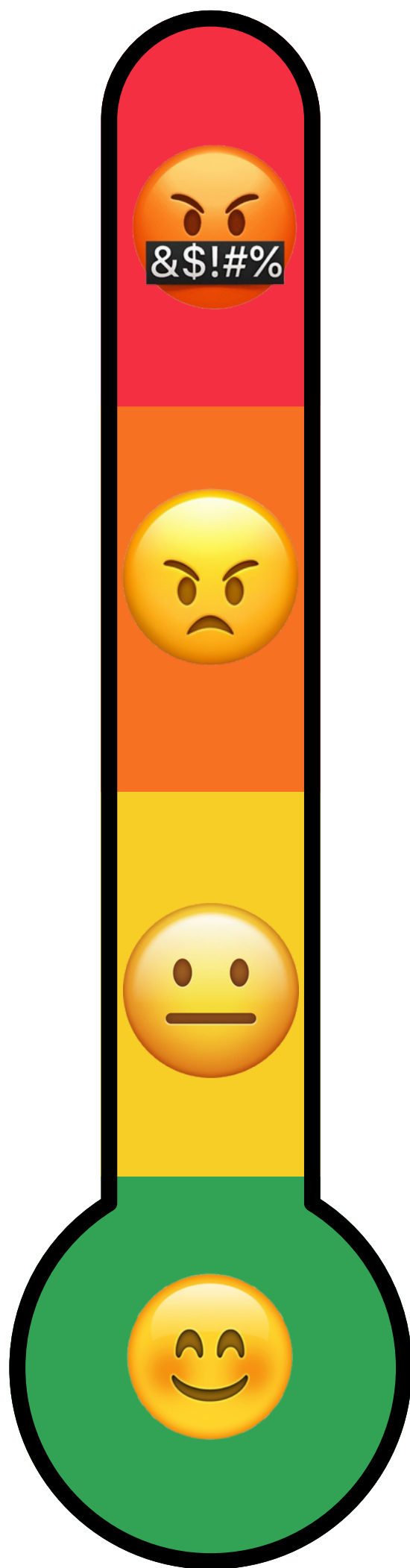
**Rood:** ik voel me helemaal niet goed, woedend

**Signalen:** zichtbare of voelbare aanwijzingen dat iemand zich in een bepaalde spanningsfase bevindt. Ze geven informatie over hoe iemand zich voelt, denkt en reageert op dat moment.

**Wat helpt:** verwijst naar de acties, benaderingen of omstandigheden die bijdragen aan het herstel van rust en veiligheid

## Hoe gebruik ik het signaleringsplan?

- Je begint met het invullen van het groene niveau, om daarna de andere niveaus op dezelfde manier in te vullen.
- Je start met het bespreken van de signalen door de kaarten die hierbij horen te gebruiken. Ga van links naar rechts.
- Op elk van deze kaarten staan vragen die kunnen helpen om het schema in te vullen en de doelgroepmedewerker aan te zetten tot reflectie. Deze vragen worden gesteld door de teamleider.
- Als je de ‘signalen’ hebt ingevuld ga je over naar ‘wat helpt?’ en vul je deze op dezelfde manier in o.b.v. de antwoorden die de doelgroepmedewerkers geven op de vragen die de teamleider stelt.
- Er is ruimte om ook eigen vragen te verzinnen en deze te stellen, de reflectiekaarten kunnen je richting geven.



# KIEM KRACHT

artevelde  
hogeschool

## Signalen

## Wat helpt?

wat denk ik?  
wat voel ik?

wat doe ik?  
(gedrag)

wat ik zelf kan  
doen?

wat anderen  
kunnen doen?  
wat vooral  
niet?



GROEN



GEEL



ORANJE



ROOD

**VOORBEELD**  
Ingevuld signaleringsplan:

**KIEM  
KRACHT**

artevelde  
hogeschool

**Signalen**

**Wat helpt?**

wat denk ik?  
wat voel ik?

wat doe ik?  
(gedrag)

wat ik zelf kan  
doen?

wat anderen  
kunnen doen?  
wat vooral  
niet?



**GROEN**

lachen, rustige  
ademhaling, hoofd  
voelt leeg...

inzet tonen,  
anderen helpen,  
lachen met  
anderen, open  
communiceren....

ik blijf doen wat ik  
aan het doen ben...

blijf doen wat je aan  
het doen bent  
(neutraal), positieve  
feedback...



**GEEL**

Ik begin sneller te  
ademen,  
ik voel mijn hartslag  
stijgen, ik voel me  
minder belangrijk...

ik word stil,  
ik begin met mijn been te  
trillen, ik kan korter  
reageren, ik heb minder  
zin om te werken...

ademhalingsoefening  
en gevoel benoemen  
aan teamleider...

een kort gesprekje  
voeren over  
emoties...



**ORANJE**

niet geapprecieerd  
voelen, snellere  
hartslag, boos in  
mijn hoofd, geen zin  
meer in werk...

vuisten maken,  
anderen negeren,  
roepen/schelden, in  
discussie gaan...

even afstand nemen,  
ademhalingsoefeningen..

pauze aanbieden,  
prikkel beperken...



**ROOD**

mijn hart in mijn  
keel, leven heeft  
geen zin meer, kluts  
kwijt, gevoel dat  
anderen mij haten...

huilen, schelden,  
geweld, dingen  
kapot maken, zwart  
voor de ogen...

zichzelf afzonderen,  
ademhalingsoefeningen..

fysieke ruimte  
creëren, zelf rustig  
blijven, geduld  
tonen...



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Hoe voel je wanneer je je goed voelt op de werkvloer?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat merk je aan je lichaam als je je goed voelt?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Hoe voelt het als je goed contact hebt met je collega's?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Hoe voelt het als je je veilig voelt op je werk?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat gebeurt er met je  
ademhaling als je je op je  
gemak voelt?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat gebeurt er met je  
ademhaling als je je op je  
gemak voelt?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Wat doe jij als je merkt dat het contact met je collega's goed gaat?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Wat doe je om een fijne sfeer te houden in het team?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Hoe gedraag jij je als je rustig en tevreden bent?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Hoe reageer je als je merkt dat je gewaardeerd wordt?



**SIGNALEN**



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Hoe gedraag jij je als je rustig  
en tevreden bent?

**Wat doe ik?**

Wat denk je als je je geen  
zorgen moet maken over het  
werk?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat voel je als je merkt dat je je ergert aan iemand/iets?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat gebeurt er met je ademhaling als je je aan iets stoort?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat merk je aan je lichaam als je geïrriteerd raakt door een bepaalde situatie?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Hoe voel je je als je gespannen raakt? Hoe reageert je lichaam?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat denk je als je je minder  
goed voelt?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Wat doe je als je je begint te ergeren aan iets/iemand?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Wat doe je als je spanning voelt in het contact met een collega?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Hoe gedraag jij je als je je onzeker begint te voelen in de groep?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Wat doe je als je merkt dat je geïrriteerd raakt?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Waar in je lichaam voel je dat je boos bent?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat gebeurt er in je hoofd als je je niet gehoord voelt?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Heb je het gevoel dat je moet vechten of vluchten als je bozer wordt?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat voel je als je het idee hebt dat je onrecht is aangedaan?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat gebeurt er in je lichaam als je je ergert aan iets/iemand?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat denk je als je je niet goed voelt?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Wat doe je als je je bozer begint te worden?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Hoe gedraag jij je als je spanning voelt in je hele lichaam?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Wat doe je als je merkt dat je geen zin meer hebt om mee te werken?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Wat zien anderen aan mij als ik boos ben?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Waar in je lichaam voel je dat je woedend bent?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat gebeurt er met je ademhaling als je woedend bent?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Voel je je alsof je gaat ontploffen? Hoe merk je dat?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat gebeurt er in je hoofd als je het gevoel hebt dat je geen controle meer hebt?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Hoe voel je je als je het gevoel hebt dat niemand je begrijpt?



**SIGNALEN**

**Wat denk ik? Wat voel ik?**

Wat gebeurt er met je lichaam als je je volledig overstuur voelt?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Wat doe jij als je woedend bent?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Hoe reageer je als je het gevoel hebt dat je gaat ontploffen?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Hoe reageer jij als je je volledig overstuur voelt?



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Wat doe je als je het gevoel hebt dat je niet meer weet wat je moet doen?



**SIGNALEN**



**SIGNALEN**

**Wat doe ik?**

Wat doe je als je niet  
meer wilt praten of  
luisteren?

**Wat doe ik?**

Hoe zien anderen dat  
je woedend bent?



**WAT HELPT?**



**WAT HELPT?**



**WAT HELPT?**

**Wat ik zelf kan doen?**

Wat doe jij zelf om je goed te blijven voelen?

**Wat ik zelf kan doen?**

Hoe zorg je ervoor dat je de rust in je hoofd kan bewaren?

**Wat ik zelf kan doen?**

Hoe kun je ervoor zorgen dat de werksfeer positief blijft?



**WAT HELPT?**

**wat anderen kunnen doen?  
/ Wat vooral niet?**

Wat kunnen anderen doen  
zodat jij je goed blijft voelen?



**WAT HELPT?**

**wat anderen kunnen doen?  
/ Wat vooral niet?**

Wat kan je omgeving doen om  
positief te blijven op de  
werkvloer?



**WAT HELPT?**

**wat anderen kunnen doen?  
/ Wat vooral niet?**

Wat kan je omgeving doen om  
ervoor te zorgen dat jij rustig  
blijft?



**WAT HELPT?**

**Wat ik zelf kan doen?**

Wat doe jij om weer rust te vinden als je je gespannen voelt?



**WAT HELPT?**

**Wat ik zelf kan doen?**

Wat kun je doen als je merkt dat je je begint te ergeren in iets/iemand?



**WAT HELPT?**

**Wat ik zelf kan doen?**

Wat kun je zelf doen om het contact met je collega's weer prettig te maken?



**WAT HELPT?**

**wat anderen kunnen doen?  
/ Wat vooral niet?**

Wat zou iemand kunnen doen om jou op je gemak te stellen?



**WAT HELPT?**

**wat anderen kunnen doen?  
/ Wat vooral niet?**

Wie of wat kan jou helpen om terug tot rust te komen?



**WAT HELPT?**

**wat anderen kunnen doen?  
/ Wat vooral niet?**

Wat heb je nodig van anderen om de spanning achter je te kunnen laten?



**WAT HELPT?**

**Wat ik zelf kan doen?**

Wat helpt jou om af te koelen  
als je boos bent?



**WAT HELPT?**

**Wat ik zelf kan doen?**

Wat zou je nu kunnen doen  
om te voorkomen dat het erger  
wordt?



**WAT HELPT?**

**Wat ik zelf kan doen?**

Wat kun je doen om jezelf  
terug tot rust te brengen?



**WAT HELPT?**

**wat anderen kunnen doen?  
/ Wat vooral niet?**

Wat helpt jou als  
iemand merkt dat je  
boos bent?



**WAT HELPT?**

**wat anderen kunnen doen?  
/ Wat vooral niet?**

Wat heb je nodig van  
anderen om jou te  
kalmeren?



**WAT HELPT?**

**wat anderen kunnen doen?  
/ Wat vooral niet?**

Wat zou een collega kunnen  
doen om het contact weer te  
herstellen?



**WAT HELPT?**



**WAT HELPT?**



**WAT HELPT?**

**Wat ik zelf kan doen?**

Wat kun je doen om even afstand te nemen van de situatie?

**Wat ik zelf kan doen?**

Wat zou je als eerste stap kunnen doen om weer rust te vinden?

**Wat ik zelf kan doen?**

Wat kun je doen om jezelf te beschermen in deze situatie?



**WAT HELPT?**

**wat anderen kunnen doen?  
/ Wat vooral niet?**

Wat heb je van anderen  
nodig als je woedend  
bent?



**WAT HELPT?**

**wat anderen kunnen doen?  
/ Wat vooral niet?**

Wat zou iemand kunnen  
doen om jou te helpen  
stoppen?



**WAT HELPT?**

**wat anderen kunnen doen?  
/ Wat vooral niet?**

Wat heb je nodig van  
anderen om terug tot jezelf te  
kunnen komen?