

INHOUD

Welzijn, veiligheid en kwaliteit dankzij agressiebeleid	9
Agressie buitengewoon?	10
Wat versta jij onder agressie?	10
Hoe kijk je naar agressie?	11
Soorten agressie	12
Hoe ontstaat een agressie-incident?	13
Hoe verloopt een agressie-incident?	14
Agressie doet wat met een mens	16
Agressie is voor iedereen anders	16
Het ene incident is het andere niet	16
De gevolgen van ingrijpende en traumatische incidenten	17
Agressie op afstand: secundaire traumatisering	19
Agressie beheersen	20
Balanceren tussen zorg voor cliënten en zorg voor medewerkers	20
Integraal werken	21
Structureel werken	21
Draagvlak creëren	22
Agressie bespreken: doorbreek het taboe en dring gewenning terug	22
Duidelijk en bruikbaar	23
Incidenten melden en registreren: een basis om agressie te beheersen	25
De 5 W's in je agressiebeleid	26
Willen: creëer draagvlak	27
Van emotie naar gemeenschappelijke drive	27
Draagvlak creëren	28
Motiveren	29
Weten: breng de situatie in kaart	32
Kijk en luister naar wat leeft op de werkvloer	33
Naar wie luister je?	33
Naar wat luister je?	34
Hoe luister je?	39
Vertel wat je gezien en gehoord hebt	40
Wegen: bepaal prioriteiten en maak een plan	42
Wat neem je mee in je overweging?	42
Wat moet je doen? Wetgevend kader en verplichtingen	42
Wat is dringend? Welke problemen en knelpunten wegen het zwaarst?	43
Is er eensgezindheid?	44
Geef voorrang aan structurele maatregelen	44
Ga voor een integrale aanpak. Spoor leemtes op	45
Een ethische afweging	45
Pragmatische afweging	45
Wie weegt mee?	46
Het strategisch plan	47
Een strategisch plan opmaken	47
Durven beslissen	48
Gevoelsmatig besluiten	48
Werken: van idee naar actie	49
Werken is plannen uitwerken	49
Doelen bepalen	50
Plan opmaken	51
Werken is samenwerken	54
Het belang van de trekker	54
Groepsprocessen bevorderen	54
Enthousiast omgaan met weerstand	54
Hoe maak je een campagneplan	55
Waken: evalueer en stuur bij	62
Waken kent verschillende aspecten	62
Evalueren	62
Waarom?	62
Wat en wie?	63
Wanneer en hoe?	64
En terug naar 'Willen'	66
Verandering verankeren	66
Maatregelen op verschillende niveaus	68
Wees wijs. Voorkom agressie	69
Regels geven houvast	69
Een gedragscode opstellen	70
Aanleidingen wegnemen	71
Competenties versterken	72
Instructies geven voor veilig werken	73
Veilige werkomgeving creëren	74
Onderlinge samenwerking vergroten	75
Incidenten registreren	76
Samenwerken met andere organisaties	77
Kleine rituelen	77
Interventie à la carte	79
Basishouding, lichaamstaal en belang van training	80
Verbale en non-verbale interventietechnieken	81
Fysieke interventietechnieken	83
Interventieteam of permanentieregeling	85
Oproep-of alarmsysteem	86
Vrijheidsbepenkende maatregelen	87
Meld geweld	88

Oewist? Opvang, nazorg en herstel	89
Zorg voor elkaar	90
Zorg voor slachtoffer en getuige	90
Zorg voor de dader	90
De rol van de leidinggevende	91
Zorg voor opvang	93
Individuele opvang	94
Collectieve opvang	94
Zorg voor nazorg	95
Hoe?	96
Interne nazorg	98
Externe nazorg	99
In de nasleep van een incident	100
Reacties op het slachtoffer	100
Reacties op de dader	102
Herstel tussen dader en slachtoffer	104
In de marge van opvang en nazorg	106
Juridische aspecten	108
Werkwinkelen	112
A Aandachtsaanval	114
Agressiecoach	115
Agressie? Praat erover vóór het pijn doet	116
Agressiematrix	118
Alleen werken? Schat het risico in	120
B Beslissingskwadrant	121
Beoordelingsmatrix om keuzes te maken en prioriteiten te bepalen	122
Bepaal je grens en toon ze	124
Betrokkenheid: bepaal wie je wanneer en hoe betreft bij je proces	128
Buig negatieve emoties positief om	130
C Competenties versterken	132
Concrete preventieve maatregelen uit de agressiematrix	138
Counselingsgesprek met dader	142
Critical Incident Stress Debriefing	143
D De beul en de zalver	144
Driegesprekkenmodel	148
E Een pluim kikkert op	149
G Gedragscode	150
Geweldloos verzet in MFC Sint Franciscus	162
Groepsnazorggesprek 1	166
Groepsnazorggesprek 2	167
Groepsprocessen bevorderen	168

H Herstelactiviteit	170
Herstelconferentie	171
Huisbezoek	172
I Individuele opvang - Checklist	173
Infrastructuur-maatregelen	174
Intentie- of engagementsverklaring	177
Intervisiemethode Incidenten (IMI) van Huub Buijssen	178
K Kleurenmethode	180
M Massa creëren = sensibiliseren en communiceren op maat	181
Maatregelen levend maken en houden	182
Melden en registreren	184
Missie en visie: de kapstokken van je agressiebeleid	194
O Opvanggesprek met beelden	201
Omgaan met weerstand	202
P Preventiepiramide	204
Prikkeldraadoefening	208
Professioneel reageren: model agressiehantering	212
Psycho-educatieactiviteit	214
R Restoratieve cirkel	215
Reactiekaart	216
Risicofactoren	218
S Samen sterk	220
Schrijf- en praatactiviteit voor daders	222
Slechtnieuwsgesprek	223
Sint en Pieten methodiek Ons Erf vzw UNIE-K	224
Songfestivalmethode	226
Spinsels, wrevels en knuffels	227
Start een werkgroep	228
SWOT-analyse	230
T Taken en verantwoordelijkheden	232
Tips en argumenten om je directie te overtuigen	236
Trapsgewijs interventiesysteem van Ave Regina	240
V Vaak voorkomende signalen	242
Vredestafel	243
Veiligheid garanderen met accommodatie en infrastructuur	244
Voorbeeld van een evaluatieactiviteit	246
Z Zes denkhoeden	248

We lieten ons inspireren door 250

Icoba 256