



Brochure voor teamverantwoordelijken

AGRESSIE OP DE AGENDA

IC  BA

3
SPECIAAL VOOR JOU

5
VOORKOMEN IS BETER DAN GENEZEN
GEDRAGSCODE 5
RISICO'S IN KAART 6
METEN IS WETEN 7
TIPS: WAT KAN JE DOEN AAN PREVENTIE? 8

9
INTERVENTIE
TIPS: WAT KAN JE DOEN ROND INTERVENTIE? 11

12
SOIGNEER JE TEAM
TIPS: WAT KAN JE DOEN ROND OPVANG EN NAZORG? 15

15
DE KRACHT VAN DE KOFFIEKLETS

16
BIJLAGEN

18
INFOSCHAT



SPECIAAL VOOR JOU

Worden jij, je team en je organisatie geconfronteerd met agressie tegen het personeel? Misschien nog niet. Hoe kan jij je team helpen om hiermee om te gaan en erop voorbereid te zijn? Deze brochure zet aan om in actie te schieten.

Misschien ben je je bewust van de impact die agressie heeft op mensen, of net niet. Medewerkers ervaren de meeste incidenten met het cliënteel als normaal: 'ze hebben het al zo moeilijk.' Sommige voorvallen ervaren ze eerder als vervelend. Andere dan weer als ingrijpend of zelfs traumatiserend. Niet alle medewerkers reageren op dezelfde manier op agressie-incidenten. Grenzen en normen verschillen van mens tot mens. Toch vind je dat het team op één lijn moet staan wanneer het gaat om grenzen trekken en agressie aanpakken. Want het team is het instrument bij uitstek om met cliënten te werken. Maar hoe krijg je jouw teamleden op één lijn?

Het team verwacht dat je het omkadert, steunt en begeleidt. Als teamleider weet je wat er in je team leeft en waar het nood aan heeft. Deze signalen koppel je terug naar je directie. Tegelijk vertolk je de beleidskeuzes van de directie bij de teamleden. Je motiveert en stuurt ze om zich hier voor in te zetten. Dit maakt je tot go-between. Je staat in een bevoorrechte positie om een wisselwerking tussen team en directie te doen ontstaan. Die wisselwerking is nodig om binnen de organisatie een beleidsdynamiek in beweging te zetten. Moeilijke opgave? In deze brochure geven we enkele **concrete tips en instrumenten** mee. Ze helpen je om **jouw rol in het agressiebeleid** van de organisatie **scherp te krijgen**.

We belichten jouw rol vanuit drie actierreinen. Dit zijn preventie, interventie en opvang en nazorg. We halen ze hier uit elkaar. In de praktijk merk je dat ze sterk met elkaar samenhangen en zelfs door elkaar lopen.

Op het einde geven we je nog een infoschat mee. Hij bestaat uit referenties en links naar nuttige en concrete werkinstrumenten.

© Sociaal Fonds VOHI - Icoba, Brussel 2006

Deze publicatie is een uitgave van het Sociaal Fonds VOHI - Icoba. Het staat ten dienste van de Vlaamse opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en mag niet gebruikt worden voor commerciële doeleinden.

Wat verstaat Icobra onder agressie?



Agressief gedrag houdt in dat je grenzen, regels of waarden overschrijdt, of daarmee dreigt. Je gedrag berokkent anderen of jezelf ~~mat~~ materiële, lichamelijke of psychische schade. Je bent je niet per se bewust van de gevolgen en de effecten van je gedrag.

Geweld houdt in dat je agressie intentioneel en doordacht gebruikt om een doel te bereiken.

**AGRESSIE
OP
DE AGENDA**

**VOORKOMEN
INTERVENTIE
SOIGNEREN**

**AGRESSIE
OP
DE AGENDA**

**VOORKOMEN
INTERVENTIE
SOIGNEREN**

VOORKOMEN IS BETER DAN GENEZEN

Je staat in een bevoorrechte positie. Je kent en voelt de basiswerking. Tegelijk weet je wat er op het beleidsniveau leeft. Overleg met collega-teamleiders geeft je een horizontaal beeld over de deelwerkingen heen. Met deze schat aan informatie kan je veel doen.

Als teamleider is het je prioriteit er voor te zorgen dat je team en cliënten zo weinig mogelijk blootstaan aan agressief gedrag. Zoek preventieve maatregelen en neem initiatief. Zowel naar beleidsniveau als naar de werkvloer.

WAT IS EEN GEDRAGSCODE?

In een gedragscode beschrijf je expliciet gedragsnormen en -regels rond agressie. Je richt je zowel tot medewerkers, cliënten als derden. Uitgangspunt is dat de situatie op de werkvloer verbetert als normen en regels duidelijk zijn en als iedereen ze consequent toepast.

In de gedragscode rond agressie neem je zeker volgende punten op:

- De **definitie** van agressie.
- Een beschrijving van **doel**, **kader** en **belang** van de code.
- De **status** en de **reikwijdte** van de gedragscode.
- Een expliciete beschrijving van **normen** en **regels** waaraan iedereen zich houdt.
- De richtlijnen om agressie te **voorkomen** en te **bestrijden**.
- Het **toezicht** op de naleving van de code.
- Welke **sancties** zijn er als je de code niet naleeft?
- Verwijs naar registratieprocedures, interventie- of opvangprotocollen.

Een gedragscode is een beleidsdocument. Kies er daarom voor om hem te laten aansluiten bij andere beleidsdocumenten. Laat hem niet zo maar ergens zweven.

VOORDELEN VAN EEN GEDRAGSCODE

- De directie geeft het **signaal** dat ze agressie serieus neemt. Ze zorgt voor welzijn en veiligheid op het werk.
- **Definieert** agressie en daardoor heeft iedereen het over hetzelfde: jullie communiceren eenduidig over agressie.
- **Ondersteunt** de professionele houding: er staat duidelijk in wat de organisatie van elk personeelslid verwacht.
- Geeft **houvast** om collega's of cliënten **aan te spreken op** onveilig, inconsequent of regelovertredend gedrag.
- Zorgt voor **duidelijkheid** bij cliënten en derden.

Denk na over hoe je de gedragscode **bekend maakt**.

RISICO'S IN KAART

Als je aan preventie wilt doen, komt het er op aan zoveel mogelijk risicofactoren op te sporen. Je vindt ze bij cliënten, in de (werk)omgeving en bij medewerkers. Je kan een risicoanalyse uitvoeren op het niveau van je team. Beter nog is ze uit te voeren op het niveau van de hele organisatie. Neem er in elk geval je tijd voor. Zo'n analyse is een hele klus en vraagt een systematische aanpak. Win advies in bij de interne of externe preventieadviseur of bevrage het comité voor preventie en bescherming op het werk. Ga bij mogelijke risico's na of ze van toepassing zijn in jouw organisatie en hoe jullie ermee omgaan.

VAAK VOORKOMENDE RISICOFACTOREN BIJ:

cliënt

- psychische problemen
- negatief zelfbeeld
- afhankelijke positie
- verslavingsproblematiek
- beperkte vaardigheden in communiceren
- lage frustratiedrempel
- verstandelijke of fysieke handicap

omgeving

- fysieke werkomgeving**
- bereikbaarheid gebouwen
- overzichtelijkheid
- onderhoud leef- en onthaalruimten

medewerker

- weinig vorming rond agressie
- weinig inzicht in eigen grenzen en communicatiestijl
- angstige persoonlijkheid
- negatieve ervaringen met agressie
- overwerkt/burn-out

organisatorische en procedurele aspecten

- permanentieregelingen
- (mobiele) communicatie systemen
- flexibele personeelsbezetting

Het overzicht in de tabel is natuurlijk niet volledig. Je krijgt wel een idee van de hoeveelheid zaken waar je op moet letten wanneer je een risicoanalyse uitvoert.

METEN IS WETEN

Als je incidenten registreert, krijg je een beeld van de aard, frequentie en aanleiding van agressie in jouw team. Analyseer deze gegevens samen met je team. Je haalt er nuttige informatie uit over preventieve maatregelen.

Doe dit niet alleen op het niveau van je team. Koppel je gegevens terug naar je directie. Zo krijgt ze een duidelijk beeld van wat agressie op organisatieniveau betekent.

EEN REGISTRATIESYSTEEM GOED GEBRUIKEN? STEL DAN VOLGENDE TWEE VRAGEN:

Wat registreer je minimaal:

- Waar en wanneer het incident zich voor deed.
- Wat er gebeurde.
- Wie of wat het doelwit van de agressor was.
- Welke middelen de agressor gebruikte.
- Wat de aanleiding tot het incident was.
- Wie wat deed om het gedrag te stoppen (succesvol of niet).
- Wat de gevolgen voor het slachtoffer waren.

Je kan deze lijst natuurlijk aanvullen met zaken die je vanuit je specifieke context wil registreren.

Wat doe je met de registraties?

- Aan wie meld je het incident?
- Wie vult het registratieformulier in?
- Wie verzamelt en verwerkt de ingevulde formulieren?
- Hoe worden de formulieren verwerkt en geanalyseerd?
- Wat gebeurt er met de analyses?
- Hoe wordt het personeel op de hoogte gehouden van maatregelen die de directie neemt op basis van de registraties?

Het is de taak van je directie om een procedure rond incidentenregistratie uit te werken. Vraag ernaar.

In de gedragscode van je organisatie staat de definitie van agressie. Registreer agressie-incidenten op basis hiervan.

TIPS: WAT KAN JE DOEN AAN PREVENTIE?

TEAMNIVEAU

- > Laat horen dat agressie niet bij de job hoort. Laat voelen dat je de grenzen van elk van je medewerkers respecteert. Laat verschillen toe. Zo installeer je een **open communicatie-cultuur** en motiveer je jouw team om over agressie te praten en er aan te werken.
- > Als er op het niveau van de organisatie nog geen **gedragscode** is, werk er dan samen met je team één uit. Zo maak je de visie van je team expliciet. Elke nieuwe medewerker weet meteen waar het team voor staat. En wat er van elk teamlid verwacht wordt.
- > **Bespreek** elk agressie-incident tijdens teamvergaderingen. Doe dat op een gestructureerde manier. Dat helpt om van incidentenbespreking een vast agendapunt te maken. Het werkt ook vlotter voor je teamleden.
- > **Registreer en analyseer** incidenten met je team. Schenk samen aandacht aan wat, wanneer en in welke situatie. Zo ontdekken jullie samen risicofactoren van agressief gedrag.
- > Maak een inventaris van de **vormingsnoden** van je team. Dit is een manier om een beeld te hebben van wat er in je team leeft.

BELEIDSNIVEAU

- > Is er in jouw organisatie geen agressiebeleid? Dan is het belangrijk dat je directie een **intentieverklaring** opstelt. **Vraag er naar**. Met zo'n verklaring creëert de organisatie een breed draagvlak. De directie laat vooral zien dat ze agressie serieus neemt en wil aanpakken samen met haar medewerkers.
- > Bepleit het belang van een **gedragscode** voor elke medewerker van de organisatie. Iedereen weet zo wat de directie verwacht en wat haar visie is.
- > **Registreer** alle agressie-incidenten en breng daar bij je directie geregeld verslag over uit. Schenk extra aandacht aan risicovolle werksituaties, werkmomenten en kenmerken van de fysieke ruimtes. Zo draag je bij tot een brede **analyse** van de **risico's** in de organisatie. Dit is de basis waarop de directie haar beleid kan bouwen.
- > **Bespreek** agressie op overlegmomenten met je directie. Licht je directie in over wat in jouw team(s) leeft. Dit is een goede manier om het onderwerp levend te houden bij je directie.

AGRESSIE OP DE AGENDA

VOORKOMEN
INTERVENTIE
SOIGNEREN

INTERVENTIE

Menselijk gedrag is niet helemaal beheersbaar. Preventie doet het aantal agressie-incidenten dalen. Niet verdwijnen. Interventie houdt twee zaken in: agressief gedrag ombuigen of ingrijpen als agressie daadwerkelijk plaats vindt. Als teamleider ben je er op zo'n momenten vaak niet bij. Toch heb je ook hier een functie. Zowel tegenover je team als je directie.

Zorg ervoor dat je medewerkers zich bekwaam voelen in het omgaan met agressief gedrag. Ook het gevoel gesteund te worden is erg belangrijk. Tegenover je directie is het jouw taak om aan te tonen wat je team nodig heeft om adequaat om te gaan met agressie. Pleit voor een gezamenlijke visie rond agressief gedrag en hoe daar mee om te gaan. Die visie gaat dieper en ruimer dan een gedragscode.

Ook samenwerking met derden is nuttig in het omgaan met agressie. Ga na met wie jullie samenwerken en wie nog aan dat lijstje kan toegevoegd worden. Enkele mogelijkheden: natuurlijk netwerk cliënten, school, regionaal overleg met soortgelijke instellingen, politie, extern supervisor, algemeen maatschappelijk werk, steunpunten,...

VORMING EN AGRESSIE

HEEFT JOUW ORGANISATIE EEN BIJSCHOLINGSPROGRAMMA MET AANDACHT VOOR AGRESSIE EN ONVEILIGHEID?

- Beschikken jullie over een voorlichtings- en instructiepakket voor nieuwe medewerkers?
- Stellen jullie jaarlijks een scholingsprogramma op waarin agressie en onveiligheid opgenomen zijn?
- Is dat scholingsprogramma breed: signaleren van dreigende agressie, deëscaleren, omgaan met eigen emoties en stress, houding en vaardigheden, ...?
- Krijgen medewerkers die nog geen agressie training volgden voorrang bij het opstellen van het jaarlijkse bijscholingsprogramma?
- Houden jullie een overzicht bij met de namen van de medewerkers en de tijdstippen waarop zij een agressie training kregen?
- Evalueren jullie het bijscholingsprogramma jaarlijks en stellen jullie het zo nodig bij?

Doet jouw organisatie dit niet? Dring er dan bij directie op aan. In de tussentijd kan jij alvast voor jouw team nagaan hoe het zit.

INDIVIDU OF TEAMGERICHT TRAINEN?

Agressietraining in teamverband levert veel voordelen op. Medewerkers hebben bij vorming vaak nood om te vertrekken vanuit de eigen werksituatie. Het bevordert transfer naar de dagelijkse praktijk. Samen vorming volgen schept ook een andere band. Je team krijgt uitgebreid tijd om samen te reflecteren en praktische vaardigheden in te oefenen. Nadeel van teamgericht trainen is de praktische organisatie voor sommige werkingen.

TIPS: WAT KAN JE DOEN ROND INTERVENTIE?

TEAMNIVEAU

- > Steun en zorg voor je team: permanentiesystemen voorkomen dat iemand er in crisissituaties alleen voor staat.
- > Belangrijk element tijdens een interventie is de bekwaamheid van de persoon die er staat. Hij heeft vaak alleen zichzelf. Zorg er dan ook voor dat je teamleden goede **vorming** krijgen.
- > Ga na aan welke vorming je teamleden nood hebben: vaak zijn dat concrete handvatten en handswijzen. Houd voor ogen dat vorming veel inhoudt: intervisie, rollenspel, een lezing, ...
- > Besteed extra aandacht aan nieuwe teamleden. Breng hen op de hoogte van de visie en maatregelen rond agressie.

BELEIDSNIVEAU

- > Dring aan op een sluitend **permanentiesysteem**: dit verhoogt het veiligheidsgevoel bij medewerkers en geeft hen de boodschap dat ze er niet alleen voor staan. Zoek uit wat iedereen verwacht van het permanentiesysteem. Vraag om een regelmatige evaluatie.
- > Toon aan dat je team nood heeft aan vorming rond ombuigen, verweren of fixeren. Hiervoor kan je agressieregistraties gebruiken.
- > Bepleit dat het inwerkprogramma voor **nieuwe medewerkers** aandacht besteed aan vorming rond agressie.
- > Vooral tijdens aanslepende gevallen en serieuze crisissen is het handig om op vaststaande afspraken met andere instanties terug te vallen. Dring aan op **samenwerkingsverbanden** met derden. Je organisatie heeft minder stress omdat ze kan rekenen op hulp. Jullie werken efficiënter en productiever omdat je profiteert van andermans kennis.

SOIGNEER JE TEAM

Bij de opvang en de nazorg van medewerkers speel jij een cruciale rol. En wel op twee vlakken: tegenover je team heb je een ondersteunende rol en tegenover je directie een sensibiliserende en adviserende.

Ondersteun je team: zeker na een agressie-incident. Check altijd hoe het met elk teamlid gaat. Je laat op die manier voelen dat het oké is om erover te praten. Te vaak plakt er een taboe op zeggen wat agressie met je doet.

Er bestaan verschillende methodes om in **teamverband een agressie-incident** te bespreken. Zo heb je o.a. het teamgericht zorgoverleg agressie en schokkende gebeurtenissen (TZAS), de intervisie methode incidenten (IMI).

Doelstellingen van dit type methodes zijn herkenning en erkenning geven aan emotioneel belastende gebeurtenissen op het werk en emotionele opstapeling ervan voorkomen. Ook beleid formuleren en incidenten in de toekomst vermijden zijn doelstellingen. Voorwaarden voor geslaagde implementatie zijn: een goede gespreksleider en een structureel en verplicht karakter van het overleg. Daarnaast is het belangrijk dat de directie er achter staat, de voorgestelde oplossingen serieus in overweging neemt én zorgt voor de nodige middelen om die uit te voeren.

Functioneringsgesprekken zijn goede gelegenheden om langer stil te staan bij de effecten van het werk. Ook hier weer geldt: wacht niet met praten over agressie tot het zich voordoet. Hoe zit het met het veiligheidsgevoel en de ervaringen met agressie bij medewerkers? Bekijk agressie met een brede bril: herhaaldelijke kleine voorvallen wegen ook zwaar. Geef ook aandacht aan het getuige zijn van agressie-incidenten.

Bevraag ook de houding van medewerkers en spreek hen aan op stoer, onveilig en inconsequent gedrag. Doet dit op een open en betrokken wijze. Een functioneringsgesprek is voor sommigen al bedreigend genoeg. Laat zeker ook horen wat er goed gaat.

Neem tegenover je directie een **sensibiliserende** en **adviserende** rol op. De directie moet er voor zorgen dat opvang en nazorg tot de cultuur van de organisatie behoren. “Wij weten hoe zwaar het is voor jullie. We pakken de gevolgen van agressie samen met jullie aan” is de boodschap waar je team nood aan heeft.

PROTOCOL VOOR OPVANG EN NAZORG

Een protocol voor opvang en nazorg beschrijft in detail welke stappen leidinggevenden, collega's, coördinatoren en directies nemen wanneer een medewerker slachtoffer is van een agressie-incident. Het beschrijft ook de rol van vertrouwenspersoon en preventieadviseur (intern of extern).

Voor elk protocol geldt dat het pas werkt als het gedragen is door de hele organisatie. Directie en staf nemen het initiatief en roepen het personeel op om deel te nemen aan een werkgroep die het protocol uitwerkt. Hiermee drukt de organisatie haar intentie uit om aan agressie iets te doen. In de werkgroep zijn alle personeelscategorieën opgenomen. De deelnemers koppelen geregeld terug naar hun deelwerking. Dit verhoogt de betrokkenheid van de werkgroepleden als van de rest van het personeel.

De structuur van het protocol bepaalt de werkgroep zelf. Zorg er ten minste voor dat:

- Je duidelijk vermeldt voor wie het protocol opgesteld is.
- Je de rol en verantwoordelijkheid van elke betrokkene grondig omschrijft.
- Je het protocol chronologisch opstelt (baseer je bvb op het drie gesprekken model)
 - Wie doet wat direct na het incident?
 - Wat gebeurt er de dag(en) erna?
 - Wat gebeurt er tijdens de weken (maanden) erna?

Hou er rekening mee dat zo'n protocol invloed heeft op verschillende aspecten van de werking van de organisatie.

- Overweeg je om een intern opvangteam op te richten?
Je zal in je urenbegroting moeten snoeien.
- Medewerkers verplichten om deel te nemen aan opvang en nazorg of niet?
Beide opties hebben pro's en contra's. Spreek dit goed door met je team.
- Moet een slachtoffer meteen naar huis kunnen als hij dat wil?
Dan heb je een flexibel uurrooster nodig.
- Moet elke teamverantwoordelijke een opvanggesprek kunnen voeren?
Dan zal je moeten investeren in vorming.
- Is in het protocol een rol voor de plaatselijke politie voorzien?
Dan zal je met de politie een werkbare samenwerking moeten afspreken.

Als het protocol klaar is, spreek je af hoe je het aan de rest van het personeel voorstelt. Via een grote personeelsvergadering? Of via bezoeken aan afzonderlijke teamvergaderingen?

HET DRIE GESPREKKEN-OPVANGMODEL: WAT TE DOEN NA EEN ZWAAR AGRESSIE-INCIDENT?

EERSTE GESPREK: direct na het incident

- Ga na wat de meeste indruk heeft gemaakt
- Geef voorlichting over schokverwerking
- Inventariseer stressreacties
- Biedt steun en structuur
- Mobiliseer steun
- Regel begeleiding, maak een nieuwe afspraak

TWEDE GESPREK: één tot drie dagen na het incident

- Reconstrueer de gebeurtenis (wat is er precies gebeurd?)
- Check emoties: hoe voelt iemand zich?
- Bespreek copingstijl (hoe ga je om met de gebeurtenis?)
- Bied steun en structuur
- Mobiliseer steun
- Signaleer klachten

DERDE GESPREK: vier tot zes weken na het incident

- Neem de huidige stand van zaken op
- Reconstrueer de voorbije periode (wat is er allemaal gebeurd, hoe is de persoon met de situatie omgegaan)
- Reconstrueer het verwerkingsverhaal (welke conclusies heb je uit de gebeurtenis getrokken, wat heb je ervan geleerd?)
- Bied steun en structuur
- Signaleer, verwijst door of sluit af

TIPS: WAT KAN JE DOEN ROND OPVANG EN NAZORG?

TEAMNIVEAU

- > **Bespreek** incidenten met het hele team.
- > Maak tijd om agressie ook **individueel** te bespreken.
- > **Volg** medewerkers nauwlettend op.
Wees alert voor signalen die op minder goed functioneren wijzen.
- > Geef **erkenning** aan je teamleden wanneer ze het lastig hebben.

BELEIDSNIVEAU

- > Vraag je directie een **protocol** voor opvang en nazorg op te stellen via een interne werkgroep.
- > Bepleit **gerichte vorming** voor teambegeleiders.
- > Bespreek het **veiligheidsgevoel** van je team.

DE KRACHT VAN DE KOFFIEKLETS

Aggressie is een probleem. Het is niet onze bedoeling het groter te maken dan het is. Formele maatregelen zijn nodig. Maar vergeet niet de kracht van de losse babbel, de stoomaflaat of de hilarische anekdote.

Laat ze geregeld aan bod komen tijdens een koffieklets. Zo'n momenten zijn natuurlijke oppeppers. Ze vormen een zeer welkome aanvulling op de formele structuren en overlegmomenten. Lucht doet ademen.

BIJLAGE

INTERVISIE METHODE INCIDENTEN (IMI)

Huub Buijssen ontwikkelde deze gestructureerde methode om incidenten te bespreken tijdens teamvergaderingen.
De IMI-methode bestaat uit acht stappen.

- 1) Inventariseer de incidenten die iedereen de afgelopen periode heeft meegemaakt.
- 2) Bepaal welk voorval uitgebreid besproken zal worden.
- 3) Laat de betrokkene het incident vertellen.
- 4) Omschrijf het incident in een samenvattende zin van maximum 15 woorden.
Dit helpt om in een latere fase aan bruikbare oplossingen te werken.
- 5) Sta stil bij de gevoelens van de betrokkene.
Dit creëert opluchting en geeft hem het gevoel serieus genomen te worden.
Daarboven bepalen gevoelens de richting van de oplossing.
- 6) Inventariseer wensen en oplossingen.
De betrokkene is degene die hier actief naar op zoek gaat.
De anderen stellen helpende vragen zoals: wat is ieders aandeel (slachtoffer, team, organisatie) bij de oplossing?
Is de oplossing mogelijk?
Zo nee, zoek een andere.
- 7) Uitvoering concreet plannen.
Bespreek pro's en contra's, haalbaarheid.
Iedereen mag zijn mening geven, maar jouw mening als leidinggevende is vaak doorslaggevend.
- 8) Spreek af wanneer en hoe evaluatie zal plaatsvinden.

BIJLAGE

LAAT JE INVESTERINGEN RENDEREN

Vorming is duur.
Onderstaande checklist helpt je op weg om tijd en geld goed te besteden.

- 1) Onderzoek je grondig behoeften?
 - Hoe ga je vormingsbehoeften na?
Dit kan op basis van rondvragen, beleidsplannen en functiebeschrijvingen.
Andere mogelijkheden zijn functioneringsgesprekken, vragen van medewerkers of op basis van het vormingsaanbod dat je in handen krijgt.
 - Hou je er rekening mee dat vorming niet altijd de beste manier is om een probleem op te lossen?
- 2) Leg je voor de vorming **duidelijke doelstellingen** vast?
Op welk niveau bevinden ze zich: gedragsmatig of cognitief, op individueel, team- of organisatieniveau?
- 3) Hoe zit het met **transfer**?
Welke maatregelen neem je om het geleerde in de praktijk toe te passen en te onderhouden?
- 4) Wanneer en op welk niveau – reactie/gedrag/attitude/organisatie-effecten – **evalueer** je de vorming?

INFOSCHAT

CAMPAGNEMATERIAAL: Te bestellen of te downloaden bij Icoba (www.icoba.be)

- Stickers 'Rambo werkt hier niet' (vierkant of rond)
- Poster 'Rambo werkt hier niet' (A2-formaat)
- Poster 'Agressie? Praat voor je door-slaat' (A2-formaat)
- Den Geweld-igen Courant - Knipselkrant met informatie en tips voor medewerkers, leidinggevenden en beleidsmakers, 2006
- Agressie op de agenda - Brochure voor teamverantwoordelijken, 2006
- Agressie? Praat voor je door-slaat - Praktische map, 2006
- Agressiebeleid? Hoe begin ik eraan? - Brochure voor beleidsmakers, 2006

WEBSITES

- www.icoba.be
- www.lichaamstaal.nl/lichaamstaal.html?sollicitatie.html
- www.agressie.startpagina.nl/
- www.lastiggedrag.nl/index.htm
- www.traumaopvang.com
- www.gedragscodes.nl

MEER INFO

LITERATUUR

- Van Tilburg, Erik, Agressie. Praktijkboek voor hulpverleners, begeleiders en leerkrachten. Antwerpen – Apeldoorn, Garant, 2004.
- Koning, Hans, Meurs Rob & Roest, Herman, Agressiemanagement: hoe organisaties omgaan met agressie van klanten.. A & O groep:2002
- Breakwell, Glynis M, Omgaan met agressief gedrag. Handleiding voor de beroepspraktijk. Uitgeverij Intro Baarn, 2000.
- Werkgroep omgaan met agressie. AZ-VUB, Omgaan met en aanpak van agressie. Zorgen in de praktijk. Kluwer, 2003.
- Long N.J., Wood M.M. & Fecser F.A, Praten met kinderen en jongeren in crisissituaties. Life Space Crisis Intervention. Lannoo campus: 2003.
- SOVA-groep, Samen werken, samen leren. Werkboek sociale vaardigheden, theorie en oefeningen. Soest, H. Nelissen, 2003.
- Portmann, Rosemarie, Speels omgaan met agressie: 134 spelletjes en oefeningen om op een creatieve manier conflicten op te lossen (voor onderwijs en jeugdwerk). Panta Rhei:1999.
- Rosenberg, Marshall B, Geweldloze communicatie. Ontwapenend en doeltreffend. Rotterdam, Lemniscaat, 2004.

NOOD AAN EEN KLANKBORD, ADVIES, OF ONDERSTEUNING BIJ JE PLANNEN?

Icoba is er voor jou.

Je kan op ons beroep doen als je nood hebt aan een klankbord, informatie, advies of begeleiding bij het uitwerken of verbeteren van je agressiebeleid.

Geïnteresseerd? Bel, schrijf of mail naar:

Icoba

p.a. Vivo vzw, Saincetelettesquare 13-15, 1000 Brussel

Katrijn ossaer

02 227 60 08

Katrijn.ossaer@vivosocialprofit.org

Wouter Bollen

02 229 20 32

Wouter.bollen@vivosociaprofit.org

Annick Tahon

02 229 20 25

Annick.tahon@vivosocialprofit.org

Ivan Konovaloff

02 227 59 86

Ivan.konovaloff@vivosocialprofit.org

*Neem zeker ook een kijkje op www.icoba.be.
Daar vind je een heleboel nuttige informatie over onze werking
en over agressiebeheersing.*

IC  **BA**

Iedereen competent
in het beheersen van agressie

WWW.ICOPA.BE