INFO FICHE

'Hoe ontstaat een agressie-incident' > zie p. 13
'Weten: breng de situatie in kaart' > zie p. 34
'Interventie à la carte' > zie p. 79

RISICOFACTOREN

De fiche toont risicofactoren in een schematisch overzicht.

CLIËNT

Risicofactoren

1. Cliëntgebonden factoren (welbevinden <-> negatieve gevoelstroom, frustratietolerantie, probleemoplossende vaardigheden, agressief verleden, geen toekomstperspectief, beperkte vaardigheden)
2. Omgevingsfactoren (spanningen in context: gezin, school, groep, vrije tijd)
3. Persoonlijkheid(stoornissen)
4. Medicatie-/middelengebruik

MEDEWERKER

Voorwaarden voor adequaat handelen

1. Zich competent voelen (kennis, ervaringen, attitude, vaardigheden)
2. Bewust zijn van eigen grenzen
3. Perspectief zien in begeleiding

- Handelingsplan
- Cliënt evaluaties
- Evolutieverslagen

PERSONEELSBELEID

Persoonlijk ontwikkelingsplan
- Voorlichting
- Training
- Instructie
- Coaching

- Aanwerving
- Introductie

Evaluatie en feedback
- Functioneringsgesprekken
- Werkoverleg
- Intervisie

Interactie Cliënt / medewerker

Algemeen klimaat & situatie hantering

Algemeen klimaat & situatie hantering

Gespannen situatie

Herstel

Agressie-incident

Wat zeggen agressie-incidenten over de cultuur van de organisatie?
Agressie kan een symptoom zijn van:

- **Disfunctionerende relaties**
  - Onrealistische wederzijdse verwachtingen
  - Percepties en projecties
  - Geen communicatie en afspraken
- **Structurele problemen**
  - Hoge werkdruk
  - Onduidelijk of te strak hiërarchisch systeem
- **Ongunstige algemene cultuur**
  - nadruk op eigen belang van personen, groepen
  - onduidelijke normen en waarden
  - afwentelen van verantwoordelijkheid

GROEPSKENMERKEN
- Groepsamenstelling
- Leefklimaat
- Omgevingsfactoren (bv. lawaaierig)
- (Onvoldoende) Privacy
- Regels afspraken en verwachtingen
- Perspectief
- Activiteitenaanbod

ORGANISATIE
- Zorgvisie
- (Team)cultuur
- Communicatie
- Inspraakmogelijkheden
- Infrastructuur
- Teamsamenstelling & Interne samenwerking
- Stijl van leidinggeven
- Agressiebeleid
- Opnamebeleid
- Toegestane interventie
- Inrichting gebouwen
- Samenwerking met derden
- Wachtlijstproblematiek
- (Team)grens

© Icoba (2013). Tijd voor agressiebeleid. Werkboek voor medewerkers en beleidsmakers. Politeia.

© Icoba (2013). Tijd voor agressiebeleid. Werkboek voor medewerkers en beleidsmakers. Politeia.