

Inhoud

Woord vooraf	7
Inleidende casus.....	11
Deel 1. Agressiekader	15
1. Wat is agressie?	17
1.1. Definitie agressie (op het werk).....	17
1.2. Wetgevend kader in België.....	23
1.3. Agressie, meer dan het incident alleen.....	27
2. Prevalentie van agressie in de werkcontext.....	31
3. Vormen van agressie	39
3.1. Interne vs. externe agressie.....	39
3.2. Uitleiding: interne agressie – richtlijnen en procedures...	41
3.3. Fysieke vs. psychische agressie.....	45
3.4. Soorten agressie in functie van drijfveer agressor	47
4. Impact van agressie	53
4.1. Impact op de medewerker	54
4.2. Impact op de agressor.....	56
4.3. Impact op het team	57
4.4. Impact op de organisatie	58
5. Belang van aandacht voor agressie – agressiebeleid.....	61
Deel 2. Agressie in toom – Praktische benadering.....	63
1. Voor agressie.....	65
1.1. Individu.....	65
1.2. Team.....	68
1.3. Organisatie.....	69

2.	Tijdens agressie.....	85
2.1.	Frustratieagressie.....	85
2.2.	Instrumentele agressie.....	89
2.3.	Emotionele agressie.....	89
2.4.	Pathologische agressie	90
3.	Na agressie.....	91
3.1.	Individu.....	91
3.2.	Team.....	99
3.3.	Leidinggevende	100
3.4.	Organisatie.....	105
	Tot slot.....	109