

'Agressie tegenover onze medewerkers kan niet'

Azora is een woon-, (thuis)zorg- en welzijnsorganisatie in de Achterhoek. Medewerkers van Azora kregen steeds vaker te maken met agressief (onbegrepen) gedrag. Vermoedelijk was de veranderende doelgroep daarvan de reden. Als probleem werd aangegeven dat binnen units als PG, somatiek en lichte psychiatrie de reactie op (fysieke) agressie snel werd afgedaan als 'het hoort nu eenmaal bij het werk'.

Om een statement te maken, heeft het management van Azora zich helder uitgesproken: 'Agressie tegenover onze medewerkers kan niet.' Een deel van de medewerkers heeft scholing gekregen. Hierin werd aandacht besteed aan een aantal basisprincipes in het omgaan met agressief gedrag en er werd het stappenplan 'Hoe te handelen bij fysiek ingrijpen' werd geïntroduceerd. Ook leerde iedereen tijdens de scholing technieken om jezelf te bevrijden en cliënten fysiek te begrenzen als dat nodig is.

Waar de medewerkers zich voorheen 'onthand' voelden, hebben ze nu handvatten gekregen om met lastige situaties om te gaan. Ze weten nu hoe ze de rust kunnen bewaren, agressieve uitingen met zelfvertrouwen kunnen benaderen en de-escalerend kunnen optreden.

Kijk voor meer goede voorbeelden op:
<http://www.duidelijkoveragressie.nl/praktijkvoorbeelden>

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Azora
Branche	VVT
Jaar	2013

Meer informatie?

Contactpersoon	D. Wesselink
Functie	Preventie- medewerker, bedrijfs- fysiotherapeut
E-mail	d.wesselink@ azora.nl

**Wees
duidelijk
over
agressie**