

# Probeer de taal van je doelgroep te spreken

Yes We Can Clinics, een jeugdkliniek voor jongeren tussen de 13 en 21 jaar met complexe gedragsstoornissen en verslavingsproblematiek, is zich ervan bewust dat agressie op de werkplek voorkomt. Als reactie hierop is de instelling pro-actief aan de slag gegaan met het creëren van een zo veilig mogelijk behandelklimaat.

De organisatie biedt haar medewerkers structurele trainingen 'omgaan met agressie' aan met als doel: (1) medewerkers eenduidig met agressie te laten omgaan en (2) proberen agressie-incidenten in de toekomst te voorkomen. In samenwerking met een trainingsbureau zijn medewerkers breed getraind in het omgaan met en voorkomen van agressie. Voorbeelden hiervan zijn: oplopende spanningen vroegtijdig signaleren, proberen agressie te voorkomen, de-escaleren, agressie gewelddoos hanteren, reflecteren samen met de jongeren en het aanhouden van een vaste rolverdeling tijdens procedures. Dit werkt enerzijds om medewerkers weerbaarder te maken en meer zelfvertrouwen te geven zodat zij hun grenzen beter kunnen bewaken. Anderzijds om het leerproces van de jongeren te bevorderen, feedback te geven en jongeren zo te laten inzien dat hun gedrag niet het gewenste resultaat heeft.

De jeugdzorgorganisatie streeft ernaar de jongeren een zo positief mogelijke en vooral veilige behandelomgeving te bieden. De trainingen 'omgaan met agressie' hebben ertoe geleid dat de samenwerking tussen medewerkers tijdens incidenten verbeterd is, dat protocollen zijn aangepast en dat er een aantoonbare verbetering is in de omgang met incidenten door o.a. te evalueren en individuele nazorg te bieden na een incident, ook aan de cliënten.

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

## Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Yes We Can Clinics
Branche	JZ
Jaar	2015

## Meer informatie?

Contactpersoon	Brigitte de Jager
Functie	Stafmedewerker Kwaliteit en beleid
E-mail	Brigitte.dejager@ywcc.nl

**Wees  
duidelijk  
over  
agressie**