

Ook verbale agressie is agressie

Met de veranderingen in de gezondheidszorg is ook de (non)verbale agressie tegen medewerkers toegenomen, merkte Centrum voor Reuma en Revalidatie Rotterdam. Vooral grof taalgebruik van cliënten – maar ook van bezoekers – was een probleem. De medewerkers moesten leren om agressie tijdig te herkennen en ook daadwerkelijk te melden.

Na het opstellen van een anti-agressiebeleid is de organisatie gestart met het 'train de trainer'-model. Met behulp van dit model zijn medewerkers gezamenlijk in gesprek gegaan over welk gedrag van cliënten en bezoekers zij wel of niet acceptabel vinden. Door de discussie die op gang kwam zijn medewerkers beter op de hoogte van elkaars grenzen. Ze hebben geleerd om agressie te herkennen, op de juiste manier te handelen, het bespreekbaar te maken en vooral om er blijvend over te praten.

Het belangrijkste inzicht: ook verbale agressie is agressie. En dus onacceptabel. Medewerkers hebben geleerd met agressie om te gaan en om de eigen grenzen te bewaken, maar vooral om er samen over in gesprek te gaan.

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

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Centrum voor Reuma en Revalidatie Rotterdam
Branche	VVT
Jaar	2015

Meer informatie?

Contactpersoon	J. Kuyt
Functie	Personeelsfunctionaris
E-mail	jkuyt@rrr.nl

**Wees
duidelijk
over
agressie**