

Herkennen, voorkomen en wegnemen

Stichting Brentano is gespecialiseerd in wonen, zorg en dienstverlening aan ouderen en werkt met een kwetsbare doelgroep. Medewerkers worden, al dan niet door ziektebeeld, regelmatig geconfronteerd met agressie van cliënten, maar ook van cliëntvertegenwoordigers. Ook telefonisch krijgen ze steeds meer te maken met agressief gedrag. Om dit aan te pakken zijn intern agressiecoaches opgeleid en worden medewerkers opgeleid in het herkennen, voorkomen en wegnemen van agressie. Receptiemedewerkers krijgen een speciale telefoontraining. Tijdens teamoverleg is agressie nu een vast onderwerp op de agenda en medewerkers worden aangespoord incidenten te melden. Medewerkers geven aan zich veiliger te voelen en weten dat agressie er niet 'nou eenmaal bij hoort'.

Kijk voor meer goede voorbeelden op:

<http://www.duidelijkoveragressie.nl/praktijkvoorbeelden>

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Stichting Brentano Amstelveen
Branche	VVT
Jaar	2012

Meer informatie?

Contactpersoon	Sasha Butter
Functie	Coördinator arbo & verzuim
E-mail	s.butter@ brentano.nl

**Wees
duidelijk
over
agressie**