

Vaardigheden om agressie te herkennen

Medewerkers van Zorgcentrum Aelsmeer kregen steeds vaker te maken met agressie van cliënten. Het bleek vooral lastig om agressie te herkennen en op de juiste wijze in te schatten.

Aan het hand van het bestaande agressieprotocol is blended learning vormgegeven. Het traject bestond uit een deel zelfstudie door middel van e-learning en het oefenen van praktijksituaties met behulp van een acteur. De insteek van de training was om medewerkers de juiste vaardigheden aan te leren en zo agressie te voorkomen of reduceren. Ondanks het vrijblijvende karakter van de trainingen heeft een zeer groot deel van de medewerkers deelgenomen.

Sinds agressie een gespreksonderwerp op de werkvloer is kunnen medewerkers van Zorgcentrum Aelsmeer grensoverschrijdend gedrag veel beter herkennen. Hierdoor is het makkelijker om signalen van agressie vroegtijdig te herkennen en de-escalerend op te treden.

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

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Zorgcentrum Aelsmeer
Branche	VVT
Jaar	2015

Meer informatie?

Contactpersoon	Ron Szarafinski
Functie	Hoofd zorg intramuraal
E-mail	rszarafinski@zorgcentrumaelsmeer.nl

**Wees
duidelijk
over
agressie**