

# Verbaal communiceren in stresssituaties

In 2011 heeft het Deventer Ziekenhuis een ziekenhuisbreed plan voor de aanpak van agressie en geweld opgesteld. Vanaf 2013 wordt aan medewerkers een E-learningmodule 'Omgaan met kritiek en agressie' aangeboden. Daaruit bleek dat vooral op de IC en de SEH/HAP de vraag naar een vervolgtraining ontstond om medewerkers zich niet alleen verbaal, maar ook mentaal en in samenwerking met collega's sterker te laten voelen.

Dus heeft de organisatie trainingen 'Veilig Werken in de Zorg' georganiseerd bestaande uit e-learning, gecombineerd met fysieke trainingen. Hier leerden medewerkers om te gaan met conflictsituaties, om verschillende vormen van agressie te herkennen en onderkennen, kregen ze fysieke en verbale vaardigheden aangeleerd en bepaalden ze wat zij verstaan onder (on)gewenst gedrag. Na afloop was er een eindmeting waarbij gekeken werd hoe het geleerde naar de praktijk kon worden vertaald.

Medewerkers hebben geleerd hoe zij verbaal kunnen communiceren in stresssituaties, hoe zij zich kunnen verdedigen maar zich tegelijk aan de regels kunnen houden, hoe ze de kans op escalatie kunnen herkennen en welke stappen ze moeten nemen wanneer een situatie écht leidt tot agressie. Ook is de samenwerking tussen de medewerkers van de Huisartsenpost en de SEH verbeterd na de training.

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

## Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Deventer Ziekenhuis
Branche	ZKH
Jaar	2015

## Meer informatie?

Contactpersoon	C. Hekker
Functie	Teaching Hospital Deventer
E-mail	c.hekker@dz.nl

**Wees  
duidelijk  
over  
agressie**