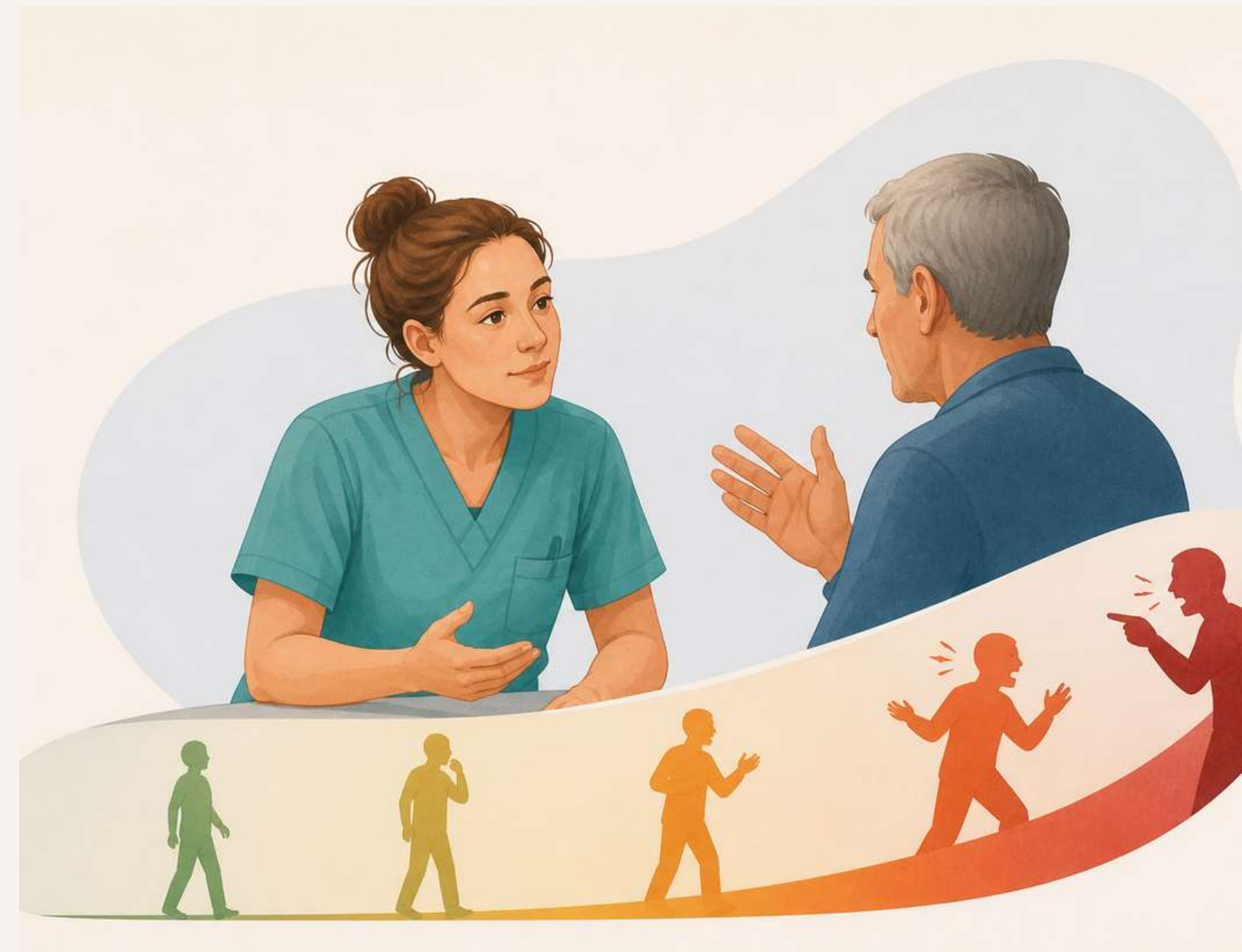


Agressie in de zorg

Elli Gilbert

Piekuurtje eerstelijnszones Oost-Brabant
05/05/2026



INHOUD

1. Wat is grensoverschrijdend gedrag?
2. Enkele cijfers
3. Rol van emotieregulatie
4. Crisisontwikkelingsmodel
5. Preventie
6. Signalen herkennen
7. Agressie ombuigen
8. Ervaringen en noden



1. Wat is is grensoverschrijdend
gedrag?

Grensoverschrijdend gedrag is elk gedrag dat persoonlijke of algemeen geldende waarden en normen schendt, grenzen overschrijdt en (on)bewust schade toebrengt of dreigt toe te brengen aan anderen, de omgeving of zichzelf.

(lcoba.be)

AGRESSIEF EN GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

vormen

gerichtheid

zichtbaarheid

bron

tijdsverloop

non verbaal
verbaal
fysiek
psychisch

werking/aanbod/
organisatie
levende wezens
materiaal

openlijk
bedekt

re-actief/als reactie op iets
pro-actief/gepland
ongecontroleerd/impulsief

acuut
chronisch

Niet enkel fysieke agressie, ook:

- Passief agressief gedrag: vb. zuchten, met de ogen rollen, 'ik zal het wel zelf doen', ...
- Denigrerende opmerkingen: vb. 'ben je hiervoor wel bevoegd?', 'de vorige deed het toch beter', ...
- Ongeduldig zijn: vb. zichtbare irritatie op wachttijden, 'ik wil NU een afspraak'
- Grensoverschrijdende vragen of opmerkingen: vb 'heb je zelf wel kinderen?'
- Schuldinductie: vb. 'je laat me dus gewoon zo achter?', 'niemand zorgt voor mij'
- Dreiging: vb. 'hier kan ik een klacht voor indienen'
- Non-verbale agressie: vb. gezicht wegdraaien, armen kruisen, zuchten, heel dichtbij komen staan
- Manipulatie: vb. dreigen met gevolgen als wensen niet worden ingewilligd
- Overbevraging of claimen: vb. constant kleine (niet dringende) dingen vragen, verwachten dat je altijd beschikbaar bent

Agressie start zelden 'groot', het start vaak klein, subtiel, herhaaldelijk

2. Enkele cijfers

Tabel 23: Aandeel werknemers slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag in de zorg- en welzijnssector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2023

	zorg- en welzijnssector		Vlaamse arbeidsmarkt	verschiltoetsing
		%	%	
slachtoffer van lichamelijk geweld				
	nooit	80,6	93,2	s
	sporadisch	16,5	5,9	
	regelmatig	2,9	0,9	
slachtoffer van intimidatie of bedreiging				
	nooit	74,1	82,1	s
	sporadisch	21,2	15,1	
	regelmatig	4,7	2,8	
slachtoffer van ongewenst seksueel gedrag				
	nooit	89,7	96,4	s
	sporadisch	9,7	3,4	
	regelmatig	0,6	0,2	
slachtoffer van pesten				
	nooit	87,9	90,3	s
	sporadisch	10,5	8,2	
	regelmatig	1,6	1,5	

Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor - werknemers 2023

Leeswijzer: Het cijfer van de Vlaamse arbeidsmarkt geeft het aandeel werknemers dat slachtoffer is van grensoverschrijdend gedrag weer voor de gehele Vlaamse arbeidsmarkt (inclusief zorg- en welzijnssector). De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson χ^2 ; $p < 0,05$) tussen de meetgegevens voor de zorg- en welzijnssector en de rest van de Vlaamse arbeidsmarkt (zonder de zorg- en welzijnssector, cijfer niet in tabel).

Tabel 3: Grensoverschrijdend gedrag naar sector (%van werknemers)

	grensoverschrijdend gedrag	lichamelijk geweld	ongewenst seksueel gedrag	pestgedrag
metaal	9,5	0,8	0,7	8,8
bouw	9,7	0,7	0,9	8,6
voeding	11,9	1,8	1,3	10,8
chemie	9,6	0,1	1,0	9,1
gas-water-elektriciteit	9,5	2,2	0,4	9,0
groothandel	7,9	0,3	0,8	6,9
kleinhandel	9,9	1,1	1,4	8,4
horeca	14,5	2,6	3,9	12,8
transport	12,2	1,2	2,0	10,9
financiële sector	6,4	0,0	1,6	5,7
zakelijke diensten	7,9	1,0	1,5	6,8
post en telecommunicatie	11,9	1,2	2,0	9,4
overheidsadministratie	16,6	2,5	3,0	13,6
politie/defensie	29,3	21,0	3,4	10,6
openbaar vervoer	19,9	9,5	2,0	13,1
onderwijs	15,7	6,2	1,3	10,9
ziekenhuizen	25,8	16,0	5,8	10,9
rusthuizen	25,2	15,5	5,6	12,0
gezins- en bejaardenhulp	11,8	2,1	5,8	6,2
jeugdbijstand, gehandicaptenzorg, welzijnswerk	31,8	27,7	4,4	5,9
kinderopvang, centra geestelijke gezondheidszorg	16,9	6,6	3,0	11,2
Totaal	14,0	4,6	2,2	9,6

Bron: Stichting Innovatie & Arbeid. (2015). Grensoverschrijdend gedrag op het werk: Een analyse naar omvang, risico's en impact op het welzijn en de gezondheid van werknemers op basis van de werkbaarheidsmonitor 2013. SERV.

3. Stress en emotieregulatie

What is
stress?



Stress = mentale en fysieke toestand die we voelen wanneer we iets moeilijk of bedreigend ervaren

Helpt ons te beschermen tegen uitdagingen en bedreigingen én om ons aan te passen aan veranderingen; vaak nuttig en belangrijk



<https://youtu.be/OVaR7k3RgCY>

Window of Tolerance

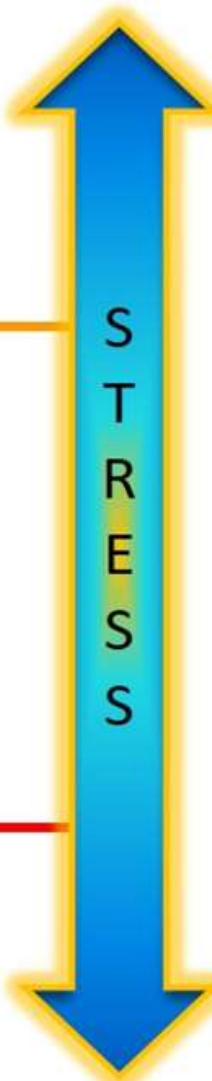
Hyper arousal
(fight, flight, active freeze)



Optimale arousal

In staat tot redeneren, leren, enz.

Hypo arousal
(passive freeze, dissociatie)



'Het vensterke'

Informatiebronnen voor het brein

- Zintuiglijke informatie
- Interne informatie (cognitief/fysiek)
- Sociale informatie

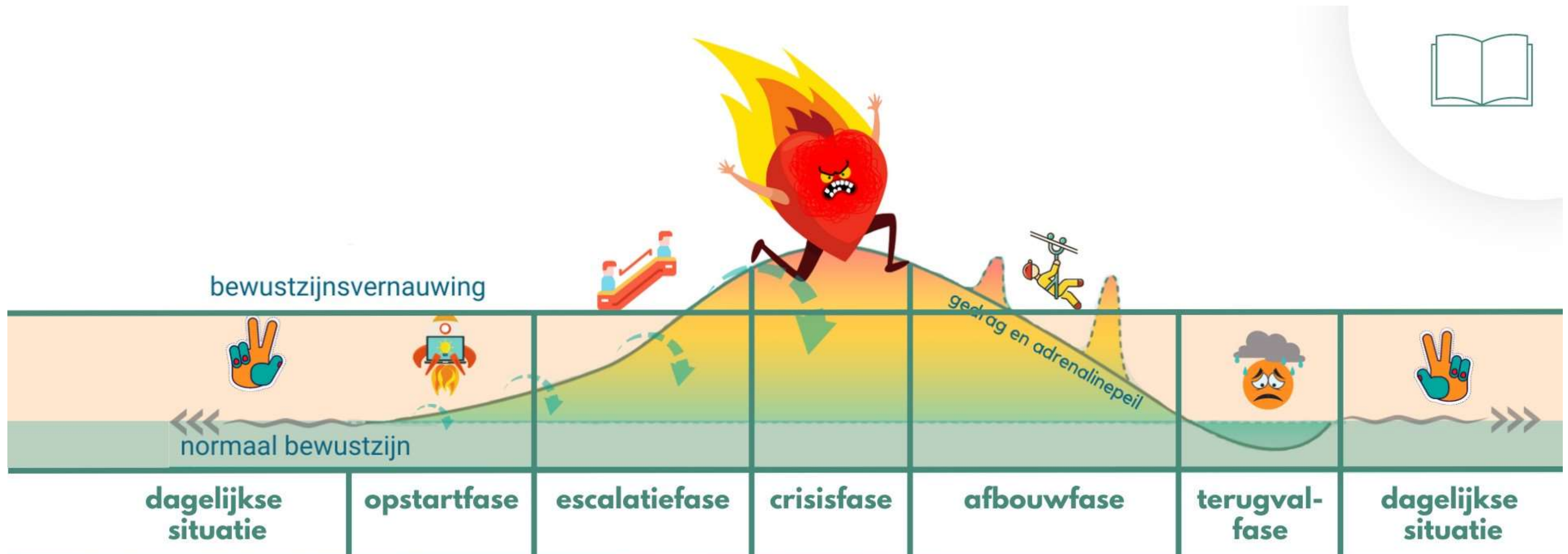
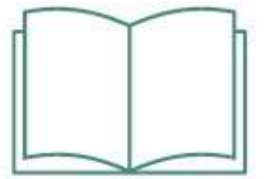


Terug naar groen - regulatie

Wat helpt je om terug tot rust te komen?



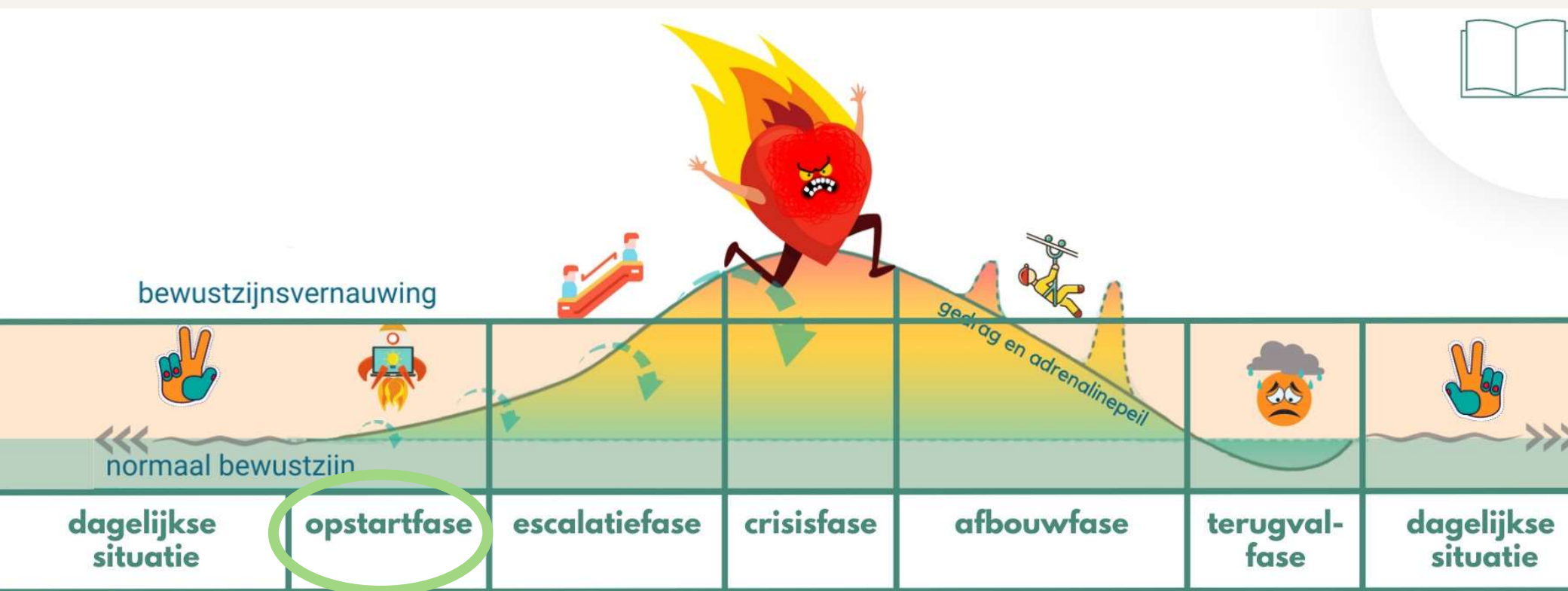
4. Crisisontwikkelingsmodel



Doel crisisontwikkelingsmodel: Spanningen vroeg signaleren en hier gepast op reageren; tips en handvaten om escalatie te voorkomen en te stoppen (www.icoba.be) - poster gratis te downloaden

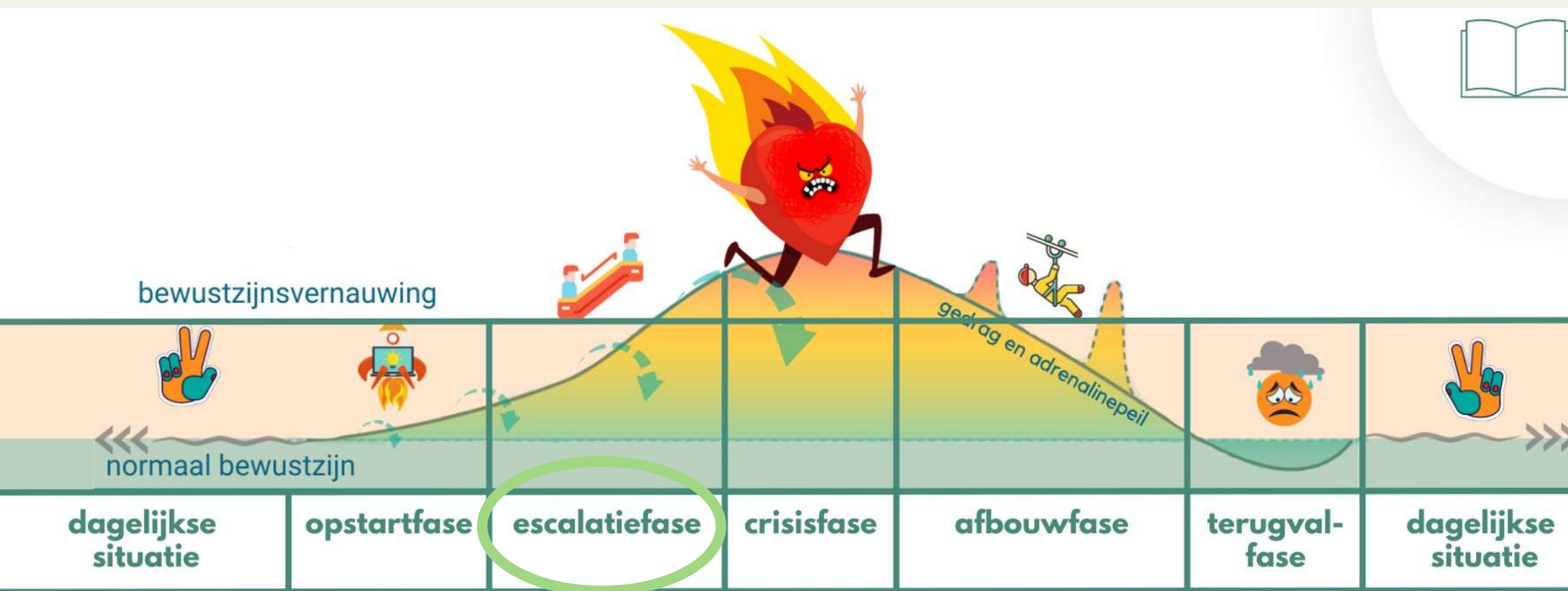
2. Opstartfase

- Adrenalinepeil: Klaar om te stijgen
- Gedrag/innerlijke toestand: Gespannen en onrustig, toename van angst, kan zich uiten in verhoogde motorische onrust, stemverheffing of (passief) verzet
- Wat doen? Tijd en ruimte geven om te ontladen, zichzelf te reguleren; benoem wat je ziet en vraag wat nodig is; toon begrip en geef erkenning; oordeel niet



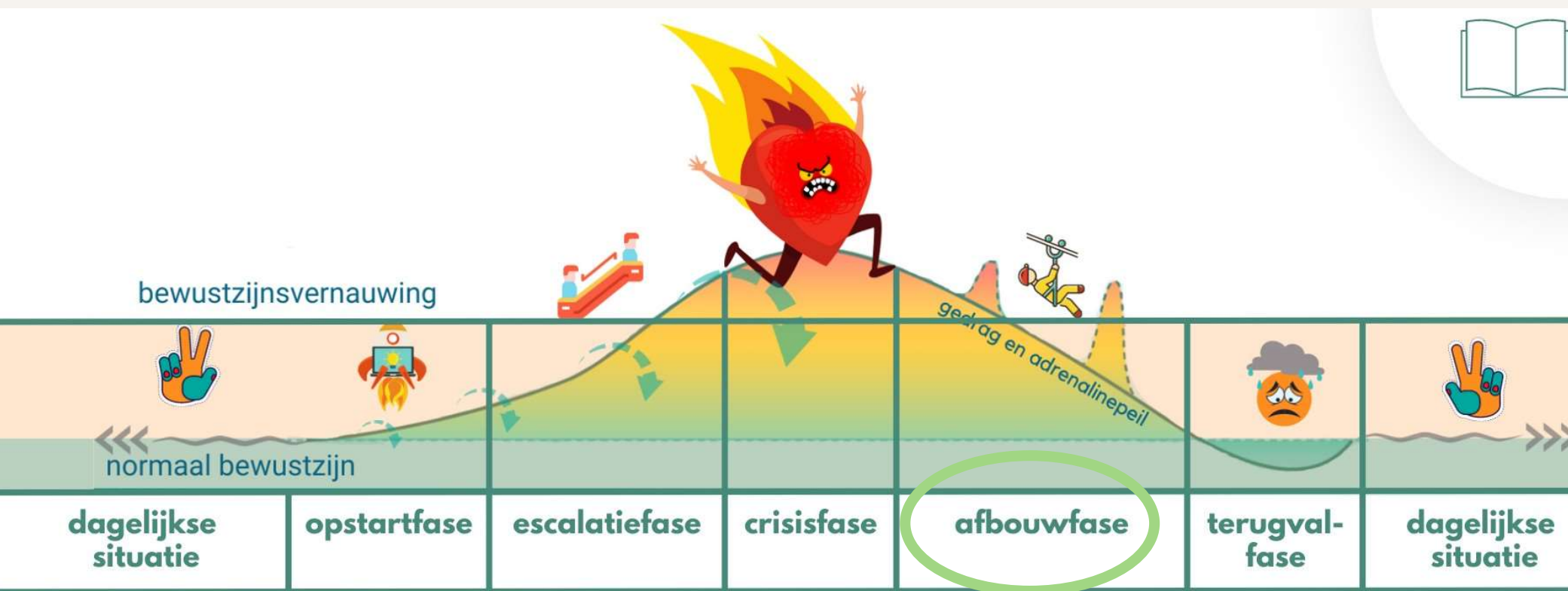
3. Escalatiefase

- Adrenalinepeil: +
- Gedrag/innerlijke toestand: Gevaar voor controleverlies; motorische onrust, stemverheffing; niet meer luisteren; verliest controle over eigen emoties; afnemend realiteitsbesef
- Wat doen? Erken de emoties, onderhandel, bied alternatieven; veiligheid, rust, samenwerking en ondersteuning uitstralen via je lichaamstaal (open, kalme, trage bewegingen, handpalmen zichtbaar, gekanteld hoofd, gewicht verleggen op één been, ...) en stem (laag, kalm en traag); stel op een kalme manier grenzen, blijf uit een machtsstrijd, dreig en dwing niet



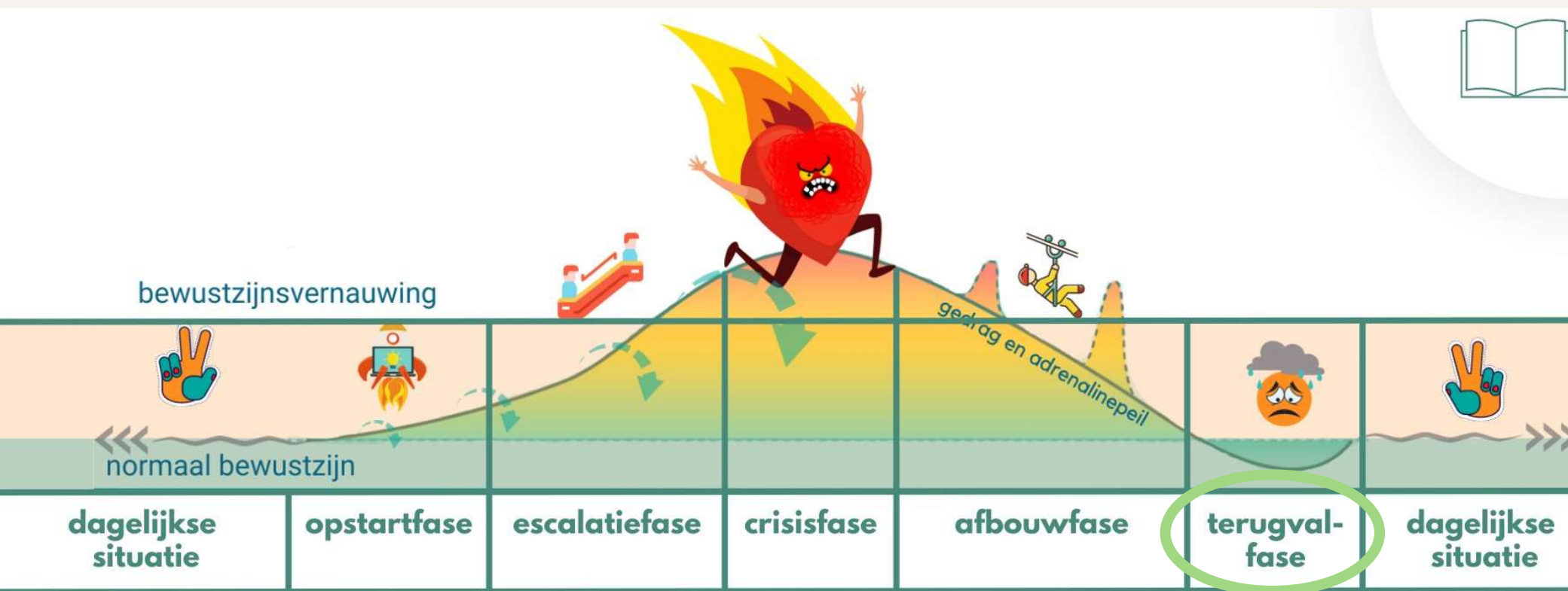
5. Afbouwfase

- Adrenalinepeil: ++ (pas normaal na 90min)
- Gedrag/innerlijke toestand: Langzaam meer controle, minder angst, ontspanning; nog steeds hoge fysieke en psychische paraatheid (door adrenaline)
- Wat doen? Blijf nabij en aanwezig, maar las rust in; beperk de communicatie, kom niet terug op de inhoud (risico op nieuwe escalatie)



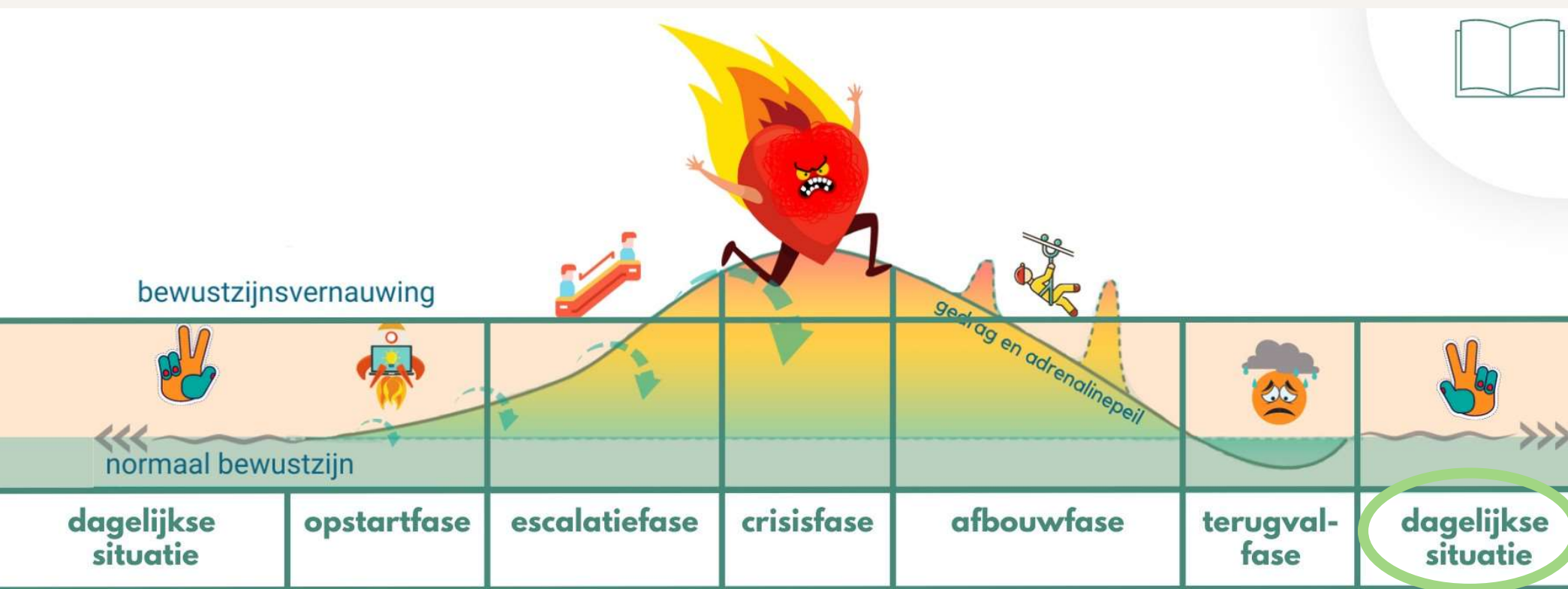
6. Terugvalfase

- Adrenalinepeil: Noradrenaline heft effect adrenaline op
- Gedrag/innerlijke toestand: Geleidelijke terugkeer van realiteitsbesef; mentale en fysieke uitputting
- Wat doen? Herstel het contact, blijf aanwezig en nabij; maak duidelijke afspraken, ondersteun het uiten en bespreken van gevoelens, nodig uit tot herstel



7. Dagelijks/normaal functioneren

- Adrenalinepeil: Normaal
- Gedrag/innerlijke toestand: Terug in normale doen
- Wat doen? Bespreek het incident met oog op reflectie en leerproces; maak afspraken; zet in op positief contact

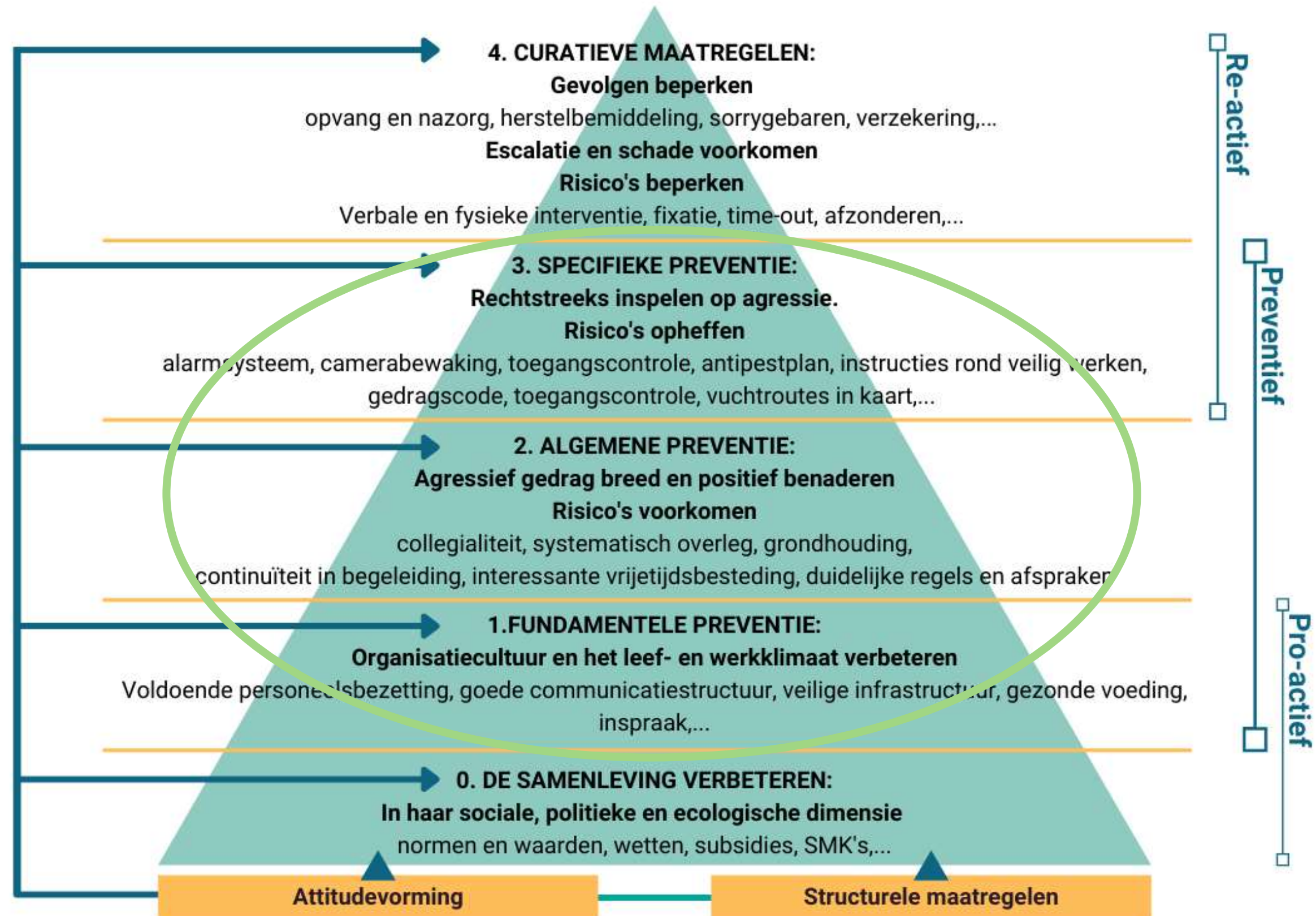


5. Preventie

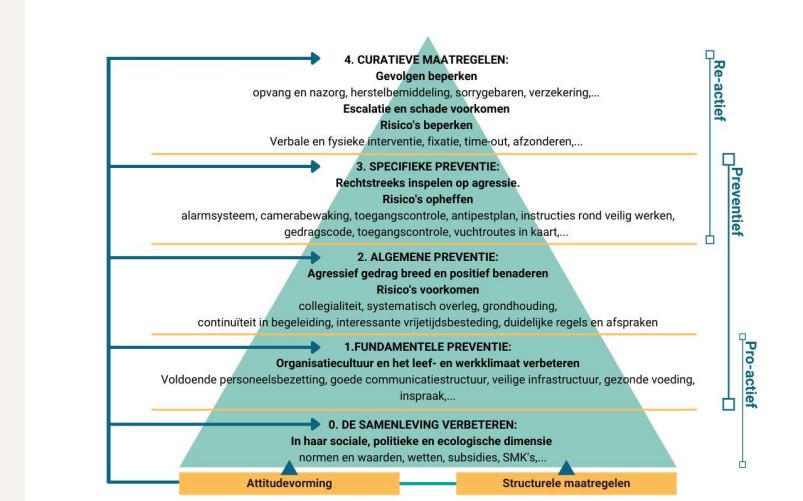
Preventie start bij inzicht in emotieregulatie en het ontstaan van agressief gedrag

- Ieder van ons kan agressief gedrag stellen.
- Trauma's liggen vaak aan de basis van gedrags- en emotionele problemen. Ook veel van diagnoses als ASS, ADHD, depressie,... zijn gerelateerd aan trauma.
- Handel traumasensitief: hou er altijd rekening mee dat mensen ingrijpende ervaringen kunnen hebben, waardoor hun stresssysteem in de war kan zijn.

Preventiepiramide (Prof. Dr. Johan Deklerck)



Preventiepiramide (Prof. Dr. Johan Deklerck)

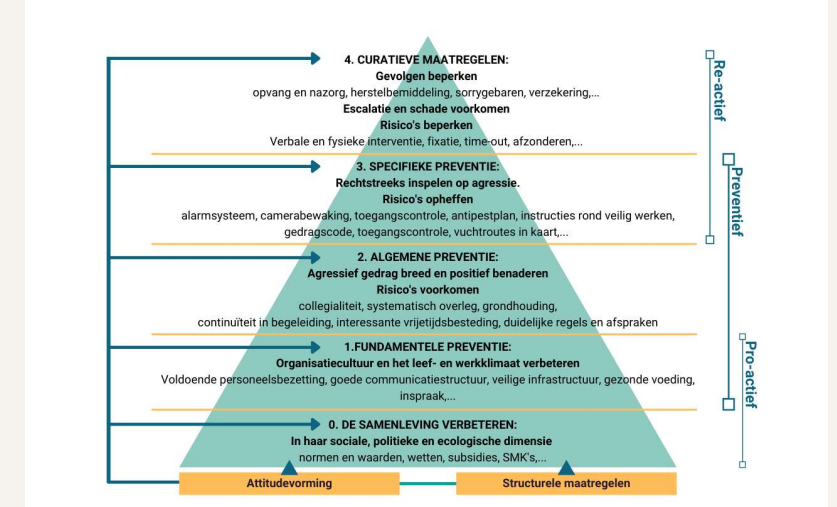


1. Fundamentele preventie = investeren in een beter leef- en werkklimaat

- Maatregelen die het algemeen welbevinden, de manier van omgaan met elkaar en de algemene sfeer positief beïnvloeden
- Vb. transparante werking, verzorgde infrastructuur, voldoende inspraak, betrokkenheid vergroten, ...

Een positieve context draagt ertoe bij dat problemen gemakkelijker en sneller opgelost raken.

Preventiepiramide (Prof. Dr. Johan Deklerck)



2. Algemene preventie

- De mogelijkheden en de draagkracht van mensen versterken
- Zoeken naar een breed en positief antwoord op problemen
- Vb. continuïteit in de begeleiding, duidelijke regels en afspraken

3. Specifieke preventie

- Risico's verminderen, probleem- en doelgericht handelen
- Vb. dienstverlening verbeteren, wachttijden beperken, medewerkers trainen, alarmsystemen, ...

Voorbeeld specifieke preventie: veilig op huisbezoek

- Moeilijke bezoeken liefst tijdens kantooruren: collega's zijn makkelijker te bereiken
- Laat een collega weten waar je naartoe gaat, hoe je gaat en hoe laat je terugbent
- In bepaalde buurten ga je steeds met zijn tweeën
- Zet alarmnummers onder een sneltoets
- Sta niet frontaal voor de deuropening staan als je aanbelt, eerder dwars (=minder intimiderend)
- Let meteen op micro-signalen: blik van de cliënt, alcoholgeur, andere aanwezigen, ...
- Ga pas binnen als je daartoe uitgenodigd wordt
- Loop achter de cliënt in plaats van voorop
- Maak geen opmerkingen over bijvoorbeeld geur of netheid (behalve als dat je opdracht is)
- Let als je binnengaat op een mogelijke vluchtroute; ga zelf aan de kant van de deur zitten
- Wordt de sfeer gespannen? Vraag om een glas water (creëert beweging, doorbreekt de fixatie van de cliënt en geeft jou de kans je te herpositioneren)
- Begint het gesprek te escaleren? Benoem dit gedrag meteen en stel duidelijke grenzen

Ga bij een onveilig gevoel weg en maak een nieuwe afspraak

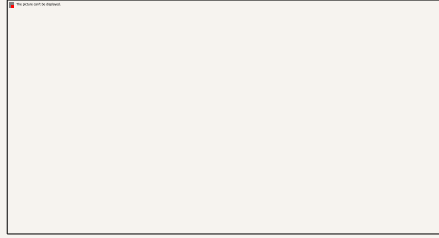
Voorbeeld specifieke preventie: slechtnieuwsgesprek

- Bereid je gesprek goed voor
 - Denk na over de inhoud, de vorm en de mogelijke consequenties van de boodschap.
- Schat vooraf de reactie van je gesprekspartner in.
 - Heeft je cliënt een kort lontje? Waarschuw dan je collega's zodat ze in de buurt kunnen blijven.
- Denk goed na waar en wanneer je het gesprek voert.
 - Kies een rustige ruimte waar niemand je stoort. Zorg dat er een vluchtweg is en dat je anderen kunt alarmeren als het uit de hand zou lopen.

Voorbeeld specifieke preventie: slechtnieuwsgesprek

- Tijdens het gesprek
 - Ga op gelijke hoogte zitten. Rechtstaan komt dominant over. Gelijke positie = gevoel van gelijkwaardigheid
 - Draai niet rond de pot. Geef de boodschap meteen en leg uit waarom. Duidelijkheid gaat boven alles.
 - Vang emoties op, luister, leef je in en geef de gelegenheid om stoom af te blazen.
 - Bied perspectieven en alternatieven (geen onhaalbare voorstellen)
 - Luister actief, stel open vragen en vat regelmatig samen
 - Plan een vervolggesprek als dat nodig is
- Het gesprek dreigt uit de hand te lopen
 - Argumenteer niet meer als je gesprekspartner boos is (= olie op het vuur)
 - Blijf luisteren en erkennen.
 - Stel grenzen
 - Stop het gesprek als je grenzen niet meer gerespecteerd worden

6. Signalen herkennen



Signalen van opkomende agressie herkennen is niet evident: iedereen is anders, er zijn individuele verschillen.

Ken je cliënt/patient, schrijf gedragingen/signalen neer



Uiterlijk waarneembare signalen

Lichamelijk/fysiologisch

- Zweeten
- Trillen, beven
- Van kleur veranderen in gezicht of nek (rood of bleek worden)
- Neusvleugels uitzetten en snel en oppervlakkig ademen
- Een zichtbaar kloppende ader op het voorhoofd of in de nek omdat het bloed sneller door het lichaam stroomt
- Meer zuchten
- Spanning in het gezicht: strakke blik, oog tot spleetjes knijpen, fronsen, verstrakking van mond of kaak, mondhoek die naar boven of onder trekt



Uiterlijk waarneembare signalen

Motorisch/beweging

- Onrustig bewegen, meer tics, heen en weer lopen
- Nagelbijten, veel krabben en plukken, zichzelf aan haren trekken, in handen of op voorwerpen bijten, knijpen in handen, vuisten maken
- Armen kruisen
- Wijzen



Uiterlijk waarneembare signalen

Communicatief

- Stemverheffing of -verandering, bv. luider praten of beginnen roepen, stil worden, meer stotteren
- Kortaf zijn, geïrriteerd zijn
- Meer gevoelig voor suggestie of kritiek
- Uiten van negatieve gevoelens en/of gedachten
- Over-assertiviteit (opkomen voor jezelf zonder respect voor de ander)
- (Gerichte) harde taal, provocatie, (be)dreigen



Uiterlijk waarneembare signalen

Gedragmatig/sociaal

- Sneller afgeleid zijn, wegdromen, onbereikbaar zijn
- Niet of slecht luisteren
- Zich terugtrekken, afsluiten, afzonderen, weglopen
- Voortdurend mensen aanspreken of bellen
- Meer in rituelen vallen of dwangmatig handelingen uitvoeren



Innerlijk waarneembare signalen

Hoofd en zintuigen

- Duizelig worden, hoofdpijn, migraine
- Wazig zien
- Slecht horen
- Oorpijn, oorsuizen

Hart en ademhaling

- Verhoogde/onregelmatige hartslag
- Het warm krijgen of juist koud, koude ledematen
- Sneller/hoger ademen
- Druk op de borst



Innerlijk waarneembare signalen

Mond, keel, nek

- Droge mond krijgen
- Op de tanden bijten
- Brok in de keel
- Slikklachten
- Spanning in nek of schouders

Buik en spijsvertering

- Steken, bv. in de zij of maag
- Maagpijn, misselijkheid, het zuur hebben
- Verstopping, diarree



Innerlijk waarneembare signalen

Mentale signalen

- Versneld of juist vertraagd denken
- Minder kunnen plannen
- Verward raken

Emotionele signalen

- Negatieve gevoelens en/of gedachten hebben
- Alleen willen zijn, willen vluchten
- Nachtmerries, enge dromen
- ...

7. Agressie ombuigen

REGULATE

RELATE

REASON

Veiligheid primeert

Als er geen onveiligheid is: reguleren



- Focus op je ademhaling, blijf bij jezelf, herken wat je voelt
- Stap indien mogelijk even uit de situatie om jezelf te reguleren (terug naar groen)
- Zorg voor rust in de omgeving (wie niet aanwezig moet zijn, vragen de ruimte te verlaten)
- Geef je cliënt controle en ruimte
- Sta niet recht voor je cliënt, eerder 'in profiel', kantel je hoofd (minder bedreigend)
- Ga op gelijke of lagere hoogte staan of zitten
- Ontspan je gezicht, niet star in de ogen kijken
- Spreek rustig, zacht en langzaam
- Biedt een uitweg, nodig uit samen iets te doen (vb. 'laten we even gaan zitten')
- Zorg waar mogelijk voor iets hartverwarmends: een warme chocomelk, een soep, een warm deken. Je spreekt daarmee de zintuigen aan: reuk, smaak, tast, temperatuur.

De-escalatie begint bij jezelf

De-escalatie begint bij jezelf: bewaak je eigen grenzen!

Terug contact maken

- Zeg de naam van de persoon
- Ga voorzichtig dichterbij, vraag toestemming ('Mag ik even dichterbij komen')
- Toon dat je de ander wil begrijpen en ondersteunen
- Gebruik verbindende taal: ik ipv jij
- Benoem emoties, maak ze hanteerbaar ('Ik zie dat je het moeilijk hebt')
- Geef de ander controle ('Wat heb je nodig?')

Geen macht of kracht gebruiken

8. Ervaringen en noden

Omgaan met agressie in de zorg: vervolg?

Waar loop jij tegenaan als zorgprofessional?

Welke situaties kom je tegen?

Waar heb je nood aan?

Agressie in de zorg



Vul je ons formulier in?



Dankjewel!

Elli Gilbert

Klinisch psycholoog/criminoloog

info@elligilbert.be

0470/120.499