

# Webinar

## Omgaan met agressie

- Wij registreren jouw accreditatiepunt bij het Kwaliteitsregister V&V
- Voor andere registers kan OpenUp een bewijs van deelname toesturen
- In de omschrijving van de video (onderin het scherm) vind je een link;
- Vul hier je e-mail adres en andere gegevens in. Je kunt dit tot een dag na het einde van de webinar invullen;
- Wij zorgen voor het accreditatiepunt óf een bewijs van deelname

Gebruik de chat alsjeblieft niet voor vragen over accreditatie. Vragen m.b.t. accreditatie kunnen gemaild worden naar [webinar@openup.care](mailto:webinar@openup.care)



# openup

## Webinar

Omgaan met  
agressie op de  
werkvloer



41%

van de zorgmedewerkers heeft **één keer per maand of vaker** te maken met agressie op de werkvloer

63%

van deze zorgmedewerkers ervaart agressie **vanuit patiënten**

45%

van de zorgmedewerkers geeft aan dat **agressie is toegenomen** sinds de start van de corona crisis

Agressiviteit heeft impact op ons mentaal welzijn.

Het draagt voornamelijk bij aan **stress 63%**,  
**frustratie 61%** en **spanning 55%**

Uiteindelijk beïnvloed het dan ook bij **57%** hun  
**werkplezier** en bij **56%** hun **werkdruk**

The background features abstract, organic shapes in a light beige color, resembling ink blots or soft-edged stains, positioned in the top right and bottom left corners.

51%

van de zorgmedewerkers geeft aan dat agressie op de werkvloer **niet** wordt **besproken** in werkoverleggen

POLL VRAGEN

# Praktisch: Registreren accreditatie punt of ontvangen van bewijs van deelname

- Wij registreren jouw accreditatiepunt bij het Kwaliteitsregister V&V
- Voor andere register kan OpenUp een bewijs van deelname toesturen
- In de omschrijving van de video (onderin het scherm) vind je een link;
- Vul hier je e-mail adres en andere gegevens in. Je kunt dit tot een dag na het einde van de webinar invullen;
- Wij zorgen voor het accreditatiepunt óf een bewijs van deelname

Gebruik de chat alsjeblieft niet voor vragen over accreditatie. Vragen m.b.t. accreditatie kunnen gemaild worden naar [webinar@openup.care](mailto:webinar@openup.care)

# openup

## Webinar

Omgaan met  
agressie op de  
werkvloer





## Even voorstellen:



**Psycholoog:**  
Simone das Dores



**Psycholoog:**  
Myrthe Weijschedé

# In dit webinar

1. Emoties in de zorg
2. Wanneer het agressie wordt
3. Vormen van agressie
4. Omgaan met agressie
5. Meer informatie: ook voor specifieke settings
6. Q&A

# 1. Emoties in de zorg



**In de zorg heb je altijd te maken  
met allerlei emoties**



# De impact van corona

- Er zijn een hoop extra regels die voor onbegrip zorgen.
  - Mondkapjesplicht, lange(re) wachttijden, gemis van dierbaren.
- In de zorg kom je dus veel boosheid tegen, maar ook boos gedrag met onderliggende andere emoties,
  - Angst, bezorgdheid, rouw, machteloosheid, verantwoordelijkheid.

Any idiot  
can face a  
crisis - it's  
day to day  
living that  
wears you  
out.

- Anton Chekhov

# Wat is agressie?

"Agressie is elk gedrag dat is gericht tegen een ander individu met de bedoeling om schade aan te richten. De dader moet het idee hebben dat het gedrag het doel zal beschadigen, en dat het doel zijn best zal doen dit gedrag te vermijden". (Bron: Anderson en Bushman, 2002)



# Mogelijke triggers voor agressief gedrag

1. Je weet niet waar je aan toe bent
2. Er wordt niet naar je geluisterd
3. Een afspraak wordt veranderd
4. Je krijgt slecht nieuws
5. Je moet een tegenslag incasseren
6. Regels worden niet consequent toegepast
7. Je hebt het gevoel niet gezien te worden



# Agressie kan een uiting zijn van...

1. Angst
2. Pijn
3. Machteloosheid
4. Frustratie
5. Stress
6. Boosheid





# Begrijpen voor begrepen worden

Zie de ander als mens

Heb oog voor het onderliggende gevoel,  
behoefte en situatie

Heb empathie, vertrouwen en  
betrokkenheid



Bron: Stephen R. Covey - 7 Habits of highly effective people

# Daniel Lohues

'Aordig doen tegen mensen die niet aordig doen,  
want die benn aordigheid 't hardst neudig. Harder as  
wij.'



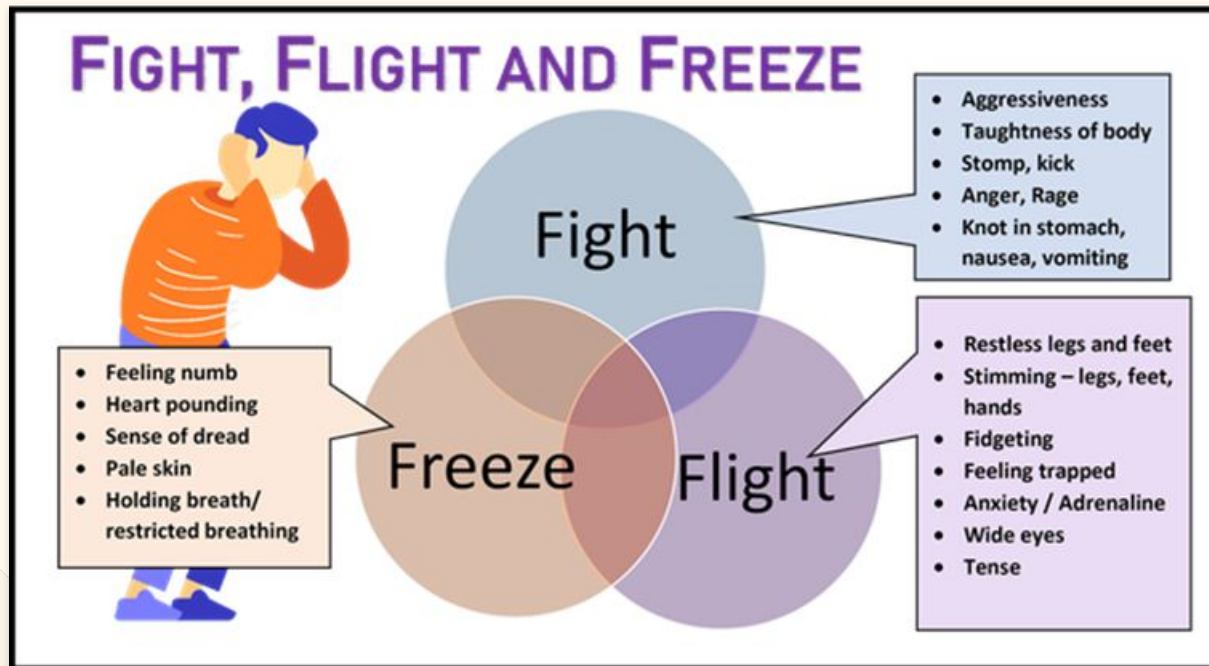
# Rob Heebink



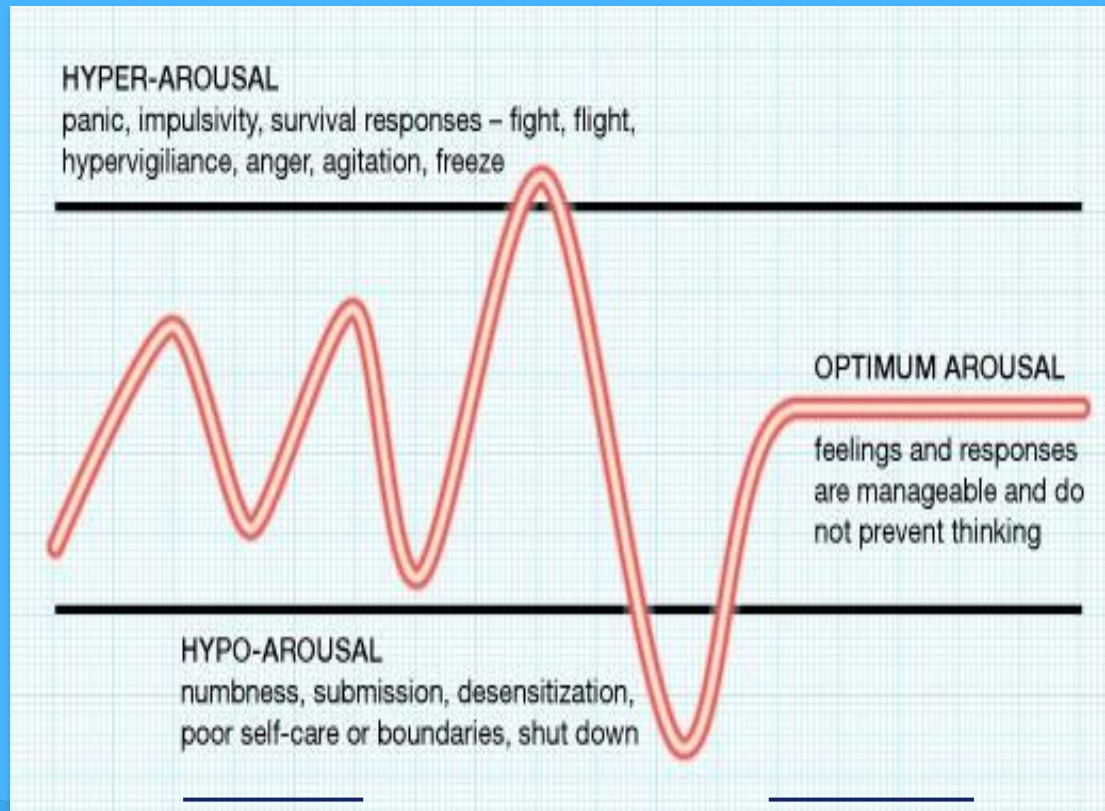
“Wat ik probeer is kalm blijven, uitzoomen en me inleven. Hoe moeilijk dat soms ook is. Ik blijf nog altijd de professional maar ik toon begrip. Ik wil iemand hóren, gevoelens erkennen én bespreekbaar maken.”

Rob Heebink verpleegt ouderen bij zorgorganisatie Markenheem.

# Waarom is dat zo lastig?



# Window of tolerance: de intensiteit verschilt



“ If you’re not in the arena also getting your ass kicked, I’m not interested in your feedback.”

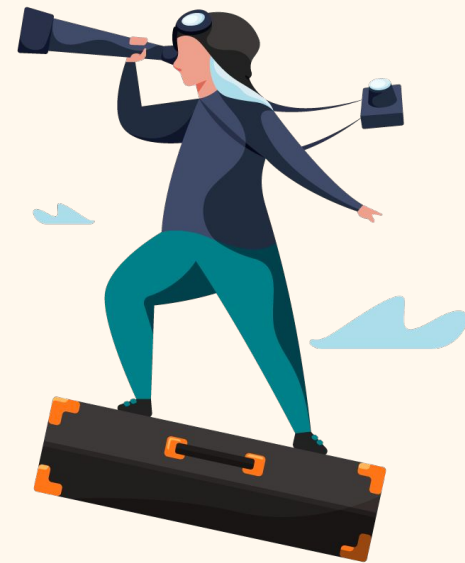
- Brené Brown

# Reageer op vroege signalen



# Reageer op vroege signalen

- Gebruik jezelf als instrument
- Observeer
- Maatwerk bij vaste teams





# Vroege signalen en de-escalerende interventies

- Ijzer smeden als het koud is
- Begrip voor onderliggende behoefte/ gevoel
- Soms kun je als team triggers wegEmpathische, betrokken houding
- nemen.

## 2. Wanneer het agressie wordt



# Wanneer het agressie wordt

Zorgpersoneel voelt zich onveilig, terwijl veiligheid juist enorm belangrijk is



# Onderzoek van vakvereniging CNV Zorg & Welzijn

De cijfers liegen er niet om:

**1.** uit onderzoek van het CBS bleek eind januari 2019 dat **52%** van de mensen met een zorg-of welzijnsberoep vorig jaar **één of meerdere keren** te maken kreeg met **ongewenst gedrag**, zoals seksuele intimidatie of (verbale) agressie.

# Onderzoek van vakvereniging CNV Zorg & Welzijn

2. Nog geen maand later bleek uit een peiling van de NVDA, de Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten, dat ongeveer **65%** van de doktersassistenten de afgelopen twee jaar te maken kreeg met **geweld**. **17%** zelfs met **zwaar geweld**, zoals slaan of schoppen. **3%** van de doktersassistenten werd **bedreigd** met een mes of vuurwapen, en een enkeling met een bijl.

# Onderzoek van vakvereniging CNV Zorg & Welzijn

3. Medewerkers in de gehandicaptensector hebben extreem vaak te maken met agressie en geweld op de werkvloer: slechts 7% heeft nog **nooit met agressie** te maken gehad.

# Gevolgen van agressie voor de zorgverlener

1. Afname vitaliteit
2. Afname betrokkenheid
3. Uiteindelijk ten koste van de kwaliteit van de zorg

Niet stilletjes doorploeteren bespreken:



Kijk wat je eigen organisatie biedt

### 3. Vormen van agressie





# Wat is agressie?

## Verbale agressie:

schelden  
verwijten maken  
onterecht  
beschuldigen  
bedreigen/ intimideren  
beledigen  
belachelijk maken/  
kleineren

## Non- verbale agressie:

knijpen  
slaan  
schoppen  
omver duwen  
dingen stuk maken  
spugen  
bijten

# Bij fysiek geweld:

Enige prioriteit  
(eigen) veiligheid



Schakel hulp in:  
collega's/  
bewaking/ politie



# Wie kan agressief zijn

Collega's /  
leidinggevenden



Patiënten



Familie van  
patiënten



## 2 soorten agressie

1. **Frustratie-agressie:** Ongericht. Los je het beste op door op de inhoud in te gaan. Laat mensen hun verhaal doen.

*'Ik begrijp dat u het vervelend vindt om een mondkapje te dragen en kan me voorstellen dat u daarvan baalt. De reden dat we dit vragen....'*

2. **Instrumentele agressie:** Doelgericht. Bij intimidatie moet je juist níet op de inhoud ingaan, omdat dat in feite een beloning is voor de dader. Bij intimidatie moet je maar één ding doen: grenzen stellen op betrekkingniveau.

*'Ik merk dat u tegen me schreeuwt, ik vind dat vervelend. Ik wil u graag goed helpen daarvoor moet u stoppen met schreeuwen'*

# Intensiteit

- De heftigheid ervan
- Dreiging zit niet in de intensiteit



# Richting van boosheid

**1. Ik.**  
*Slachtofferrol.  
Smoesjes.*

**2. Jullie.**  
*Gericht op  
afdeling/ hele  
gezondheids-  
zorg.*



**3. Jij.**  
*Gericht op  
hulpverlener als  
persoon  
(intimideren,  
kleineren,  
bedreigen)*

Jij is meest bedreigend. Zeker als ook nog instrumenteel.

# Agressie heeft een richting en een intensiteit



## 4. Omgaan met agressie





# **Zelfzorg: zelf binnen je window of tolerance blijven**



# Richting van boosheid

**1. Ik.**  
*Slachtofferrol.  
Smoesjes.*

**2. Jullie.**  
*Gericht op  
afdeling/ hele  
gezondheids-  
zorg.*



**3. Jij.**  
*Gericht op  
hulpverlener als  
persoon  
(intimideren,  
kleineren,  
bedreigen)*

Jij is meest bedreigend. Zeker als ook nog instrumenteel.

# Hoe pak je het aan → bij 'ik' en 'jullie'?

## **Richting: 'ik'**

- Uiting: boosheid, oordelen of agressie richting jezelf
- Te herkennen aan: smoesjes, slachtofferrol, klagen en zeuren

## **Richting : 'jullie'**

- Uiting: boosheid of agressie richting de afdeling, organisatie of gezondheidszorg
- Te herkennen aan: kritiek of frustratie over regels en beleid

Er zijn **3 stappen** die je kunt zetten:

- **Stap 1: erkennen en meeveren**
- **Stap 2: toelichten**
- **Stap 3: afronden**

# Hoe pak je het aan → bij 'ik' en 'jullie'?

- **Stap 1: ventileren, erkennen en meeveren**

- Van inhoud → betrekkningsniveau: van mens-tot-mens
- Begrip tonen: naar jezelf en de ander
  - “Het ís ook een hele ... situatie; het is niet gek dat dit emoties oproept”
  - “Ik kan me voorstellen dat dit een tegenvaller is voor u”
- Neem je eigen en het gevoel van de ander serieus: het doet er toe
- De emoties en spanning laten afnemen: Window of Tolerance

# Hoe pak je het aan → bij 'ik' en 'jullie'?

- **Stap 1: ventileren, erkennen en meeveren**

- Window of Tolerance: de emoties en spanning laten afnemen.  
Fysiek en mentaal tot rust komen

- Fysiek:

- Focus op ademhaling
- Laat onnodige spierspanning (schouders, kaken, handen) los
- Als het kan: doe een ontspanningsoefening
- Probeer te 'aarden': voel dat je stevig staat

- Mentaal:

- Stuur gedachten om weer rustig te worden
- Observeer de omgeving i.p.v. de ander
- Probeer de 'helikopterview' en neem afstand van de situatie

# Hoe pak je het aan → bij 'ik' en 'jullie'?

- **Stap 2: toelichten**

Als beide partijen weer in staat zijn om een inhoudelijk gesprek te voeren

- Neem de moeite om de ander te woord te staan
- Maak het niet persoonlijk, maar reageer op gedrag

Lopen de emoties weer hoog op → terug naar **stap 1**: erkennen en meeveren

# Hoe pak je het aan → bij 'ik' en 'jullie'?

- **Stap 3: afronden**

Na een duidelijke toelichting

- Overeenstemming is géén voorwaarde
- Doel:
  - Duidelijkheden geven
  - Grens handhaven
  - Herhaling in de toekomst voorkomen

# De stappen bij 'ik' en 'jullie'

## Stap 1:

Erkennen  
Begrip tonen  
Meeveren

## Stap 2:

Toelichten  
  
(je kan altijd  
terug naar stap 1)

## Stap 3:

Afronden





# Hoe pak je het aan → bij 'jij'?

## Richting: 'jij'

- Uiting: boosheid of agressie richting de hulpverlener als persoon
- Te herkennen aan: intimideren, kleineren, bedreigen, discriminatie, seksuele opmerkingen

Agressie gericht op 'jij' is altijd grensoverschrijdend: gebruik je gevoel.

Er zijn **3 stappen** die je kunt zetten:

- **Stap 1: negeer het gedrag één keer**
- **Stap 2: tot de orde roepen**
- **Stap 3: een keuze stellen**

# Hoe pak je het aan → bij 'jij?

- **Stap 1: negeer het gedrag één keer**
  - Mogelijke vergissing en schrik reactie van andere partij
  - Let op: blijf niet negeren en incasseren, de agressie kan daardoor ook erger wordt en escaleren.

# Hoe pak je het aan → bij 'jij'?

- **Stap 2: tot de orde roepen**

- Signaal: zeg 'stop' of steek je hand op
- Benoemen wat er gebeurt: gaat vaak tegen het gevoel in
  - Techniek 'weerbericht': neutraal, beschrijvend, zonder veel emotie
  - Voorbeeld: 'U noemt mij ... Dat vind ik vervelend.'
  - Begrens zonder inhoudelijk conflict aan te gaan
- Geeft ander mogelijkheid om gedrag bij te stellen → samenwerkingsgerichte gesprekstechnieken

# Hoe pak je het aan → bij 'jij'?

- **Stap 3: een keuze stellen**

- Opbouwen:
  - Ik wil u graag ...
  - Dan moet u stoppen met ...
  - Als u blijft ..., dan ....
  - De keuze is aan u - gevolgd door een stilte
- Let op: alleen sancties die uitvoerbaar zijn
- Als dit niet wordt geaccepteerd, blijf dan bij de grens.
  - Documenteer en bespreek.

# Hoe pak je het aan → bij 'jij'?

## **Stap 1:**

Één keer  
negeren

## **Stap 2:**

Tot de orde  
roepen

## **Stap 3:**

Een keuze  
stellen

Agressie gericht op 'jij' is altijd grensoverschrijdend:  
gebruik je gevoel als thermometer.



# Valkuilen

Aanspreken op gedrag  
en vergeten behoefte van de ander te benoemen.

Agressie lokt agressie uit: niet overtroeven.

Blijven incasseren.  
Het is een denkfout dat je dan je werk beter doet.

De overtuiging dat je alles zelf moet doen of  
oplossen.

# Tips: omgaan met agressie in de zorg

## 1. Bepaal je grenzen

Denk er goed over na:

Wat accepteer je wel en wat niet van collega's, cliënten of familieleden?

Waar trek jij de lijn: tussen of fysieke of verbale agressie of al veel eerder?

## 2. Jouw aandeel in de agressie

Jouw houding, gedrag, de woorden die je kiest, kunnen de situatie doen escaleren.

Maar het omgekeerde is ook waar en dat is goed nieuws: jij kunt de agressie laten verminderen door anders te reageren.

## 3. Ontdek de reden van de agressie

Onderzoek en benoem die reden en toon begrip.

“Wat vervelend dat u zo lang moest wachten. Ik begrijp heel goed dat u dat niet fijn vindt.”

# Tips: omgaan met agressie in de zorg

## 4. Benoem wat de ander doet

En vooral wat dat gedrag met jou doet.

“U schreeuwt en scheldt me uit. Dat vind ik heel naar. Ik schrik van u.”

## 5. Wees duidelijk over wat je wél wilt

Geef je grenzen aan.

Benadruk wat je van de ander wilt.

‘Ik wil graag dat nu u stopt met schreeuwen’

## 6. Leg uit waarom je doet wat je doet

Toon begrip dat dit soms niet leuk is voor de ander.

“Ik moet u nu meenemen naar therapie. Ik begrijp dat u moe bent en liever wilt slapen, maar als u niet beter leert lopen, kunt u niet naar huis”



# Do's en don'ts

## Do's:

- Beleefd zijn en blijven
- De ander met respect behandelen
- Vragen stellen als iets niet duidelijk is.
- Neutraal blijven
- Oogcontact houden
- Hulp vragen als je er niet uitkomt
- Fouten toegeven
- Aangeven wat je wel en niet kunt doen om het probleem op te lossen
- Herhalen als iets niet duidelijk is voor de ander
- Duidelijk zijn in wat je wilt



# Do's en don'ts

## Don'ts:

- In discussie gaan
- Je geduld verliezen
- Kortaf zijn
- Onverstaanbaar zijn
- Gelijk willen hebben
- Onecht glimlachen
- Schouders ophalen
- Desinteresse en verveling uitstralen
- Verwijten maken
- De ander voor schut zetten
- De strijd aangaan



# Het team en de leiding

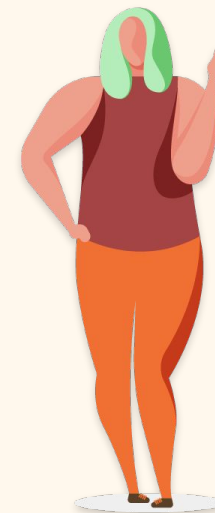
- Als individuele zorgverlener heb je invloed, maar vaak los je de agressie niet alleen op.
- Er is meer nodig:
  - Een team, leidinggevende en een organisatie als geheel
  - Een context waarin agressie bespreekbaar is, waarin:
    - Medewerkers zich gerespecteerd voelen
    - Medewerkers zich serieus genomen voelen
    - Medewerkers grenzen kunnen en durven aangeven
    - Medewerkers steun ontvangen

## 5. Meer informatie ook voor specifieke settings



# Oefen!

- Trainingen omgang agressie: mentaal en fysiek
- Ook voor specifieke groepen waarbij agressief gedrag op kan treden en speciale aanpak vereist is (b.v. dementie/ psychiatrie/ gehandicaptenzorg)
- Informatie gehandicaptensector
- Marion klaver - publicatielijst en interview
- Randvoorwaarden



**Oefen, oefen,  
oefen**

# Meer informatie

- [IZZ Agressie geweld](#)
- **'Digitale Stress Buddy'** is met name bedoeld voor zorgprofessionals tijdens en na de COVID-19 crisis. Het geeft hen inzicht in de **balans tussen stress- en energiebronnen** tijdens het leveren van COVID-19 zorg, tips over hoe om te gaan met stress, informatie waar ondersteuning te vinden is, en ook links naar behulpzame informatiebronnen: [Stress Buddy | LUMC](#)

# Wat er aan bod kwam in dit webinar

1. Emoties in de zorg
2. Wanneer het agressie wordt
3. Typen agressie
4. Omgaan met agressie
5. Meer informatie: ook voor specifieke settings
6. Q&A

## 8. Q&A





# Let's openup



Nieuwe Herengracht 47 1011 RN Amsterdam | [www.openup.nl](http://www.openup.nl)  
team@openup.care | (+31) 20 244 488