



Informatiepunt dwang in de zorg

[Home Omgaan met een agressieve cliënt](#)

Wat betekent dit voor: [cliënt familie](#) professional



[Lees voor..](#)

Omgaan met een agressieve cliënt

Agressie op de werkvloer komt helaas regelmatig voor. Hoe reageert u als een cliënt tegen u begint te schelden, intimiderende taal uitslaat of zelfs dreigt met geweld?

Niets doen? Ook agressief worden?

[Agressie](#) van cliënten is vaak een gevolg van een psychotische beleving of een uiting van verzet tegen het opgelegde behandelbeleid. Dat maakt het extra lastig om goed te reageren: de agressie is namelijk wel begrijpelijk, hoewel niet acceptabel. Net zo agressief terug reageren heeft een averechts effect. Daardoor loopt de situatie juist eerder uit de hand. Als u niets doet, houdt de ander echter ook niet op met zijn agressieve gedrag.

Eigen veiligheid eerst

Kies altijd allereerst voor uw eigen veiligheid en die van andere directbetrokkenen. Cliënten hebben het recht om boos, kwaad en soms zelfs agressief te zijn. Ze hebben echter nooit het recht u, uw directe omgeving en anderen fysieke, psychische en/of materiële schade te berokkenen.

Kom in beweging

Laat u de agressie niet overkomen! Een veel voorkomende reactie is het zogenaamde bevrozen. Hulpverleners ervaren dan alsof ze aan de grond zijn vastgenageld. Dit is alleen maar te doorbreken door zowel figuurlijk als letterlijk in beweging te komen, stap uit de situatie!

Elkaar steunen

Zoek hulp bij uw directe collega's en breng de agressie telkens in als onderwerp van gesprek bij de verschillende overlegvormen. U hebt (morele) recht op hulp van uw collega's en uw werkgever.

Trainen

Om te leren voorkomen dat agressie uit de hand loopt, kunt u natuurlijk u zelf scholen of trainen in het omgaan met agressie. Het is ook goed om samen met uw collega's of werkgever stelling te nemen ten aanzien van agressie. U mag van uw werkgever verwachten dat hij u daarbij ondersteunt en faciliteert.

Eigen aandeel

Merkt u zelf of samen met uw collega's dat agressie een onderdeel van uw werk is? Het is dan belangrijk om ook te kijken naar uw aandeel daarin. Probeer hier objectief naar te kijken en bedenk dat het gemakkelijker is om het gedrag van uzelf en uw collega's te veranderen, dan dat van cliënten.

Steun van de politie

In een noodsituatie kan de instelling [de politie](#) inschakelen voor ondersteuning. Zorgverleners kunnen ook een melding of aangifte doen bij de politie. U vindt meer informatie over de aanpak van agressie tegen werknemers met een publieke taak, zoals zorgverleners, op de website van de Rijksoverheid: [Programma Veilige Publieke Taak](#).

Voorbeelden

Een cliënt kan bijvoorbeeld heftig reageren als u hem uit bed wilt halen door de dekens tegen zijn wil weg te halen. Alleen aanspreken en uitnodigen geeft vaak een beter resultaat.

Wat vaak ook averechts werkt, is agressief gedrag negeren of juist aanmoedigen. Bij dat laatste kunt u denken aan een zin als 'Dat moet je eens proberen' tegen een cliënt die dreigt met geweld. Deze zin is eigenlijk een uitnodiging om de daad bij het woord te voegen. Een denigrerende reactie op het agressieve gedrag ('Ach, wat denk je wel...') verhoogt de agressie vaak ook.

Niet gevonden wat u zocht? Ga naar het [contactformulier](#) of bel 0900-1121314 (10 eurocent per minuut), en we helpen u graag verder. We zijn maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur bereikbaar.

 [Deel op twitter](#)

 [Deel op facebook](#)

 [Deel op linkedin](#)

Laatste wijziging: 23-10-2010