

Voordracht: Veiligheid in de huisartspraktijk

**Domus Medica
Zaterdag 29 november 2025
Antwerpen**



Resultaatgericht communiceren met lastige patiënten



Doelstelling & Methodiek

- Inzicht en weerbaarheid
- Beheersen van de eigen emoties
- Contact maken vanuit een persoons- en relatiegerichte communicatie
- Effectieve reactiestrategie
- Ombuigen van agressief gedrag
- Veiligheid verwerven tegenover escalatie

Belang van methodiektraining

Reptielenbrein: instinctief en reactief

Zoogdierenbrein: voelend en emotioneel

Neo-cortex: denkend en rationeel



Moeilijke patiënten?

tegenstribbelen

luidruchtig

betweter

veeleisend

agressief

paniekerig

claimend

dwingend

liegen

dreigend



Moeilijke patiënten?

stil

teruggetrokken

angstig

onzeker

ja-knikker

gesloten

verlegen

onverschillig

aanhankelijk

emotioneel



Motieven of doelstellingen

Gehoord worden

Iets verkrijgen

Overtuigen

Gerustgesteld worden

Aanvaard worden

Geholpen worden

Iets verduidelijken

Behoeften duidelijk maken

Erkend worden



Aanpak en basishoudingen in het omgaan met lastige patiënten



Agressie

Frustratie agressie

Instrumentele agressie

Psychopathologische
agressie

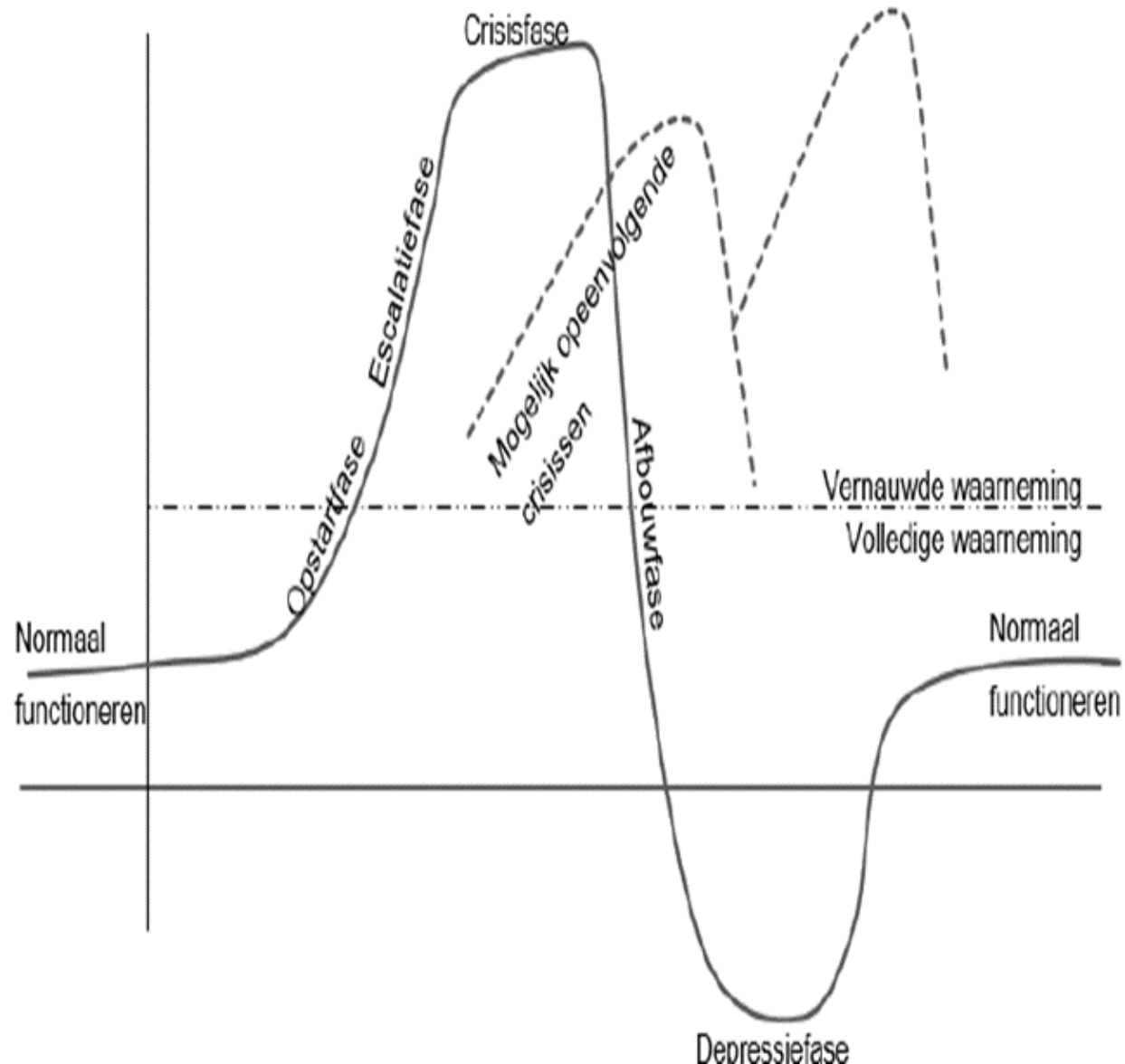


Bevorderende factoren

- Anonimiteit
 - interpersoonlijke ruimte
 - Culturele verschillen
 - Geen of onjuiste informatie
 - Vermoeidheid bij betrokkenen
 - Toenemende assertiviteit
 - Pijn
 - Stress
 - Nabijheid
- ➡ Adrenaline!



Frustratie-agressie



Frustratie-agressie

Is het verlies van controle over de eigen emoties, de zelfbeheersing en het gedrag



Coachen naar kalmte



Houding: de-escalerende strategie

Patiënt reageert vanuit emotie en wil vooral gehoord worden en serieus genomen worden:

- Reageer vanuit een begripvolle houding
- Relatie personaliseren
- Aanspreken met de **voornaam**
- Neem even tijd om te praten
- Afgestemd op de ander
- Gericht op de patiënt
- Hou **neutraal oogcontact** via het topje van de neus
- Geef erkenning
- Gebruik een krachtige en neutrale stem
- Spreek luid en duidelijk
- Blijf respectvol



Houding: de-escalerende strategie

- Contact maken en onderhouden
- Nabijheid (maar op 1 armlengte afstand)
- Structuur bieden: instructies geven voor gewenste situatie (=coachen)
- Duidelijke en concrete instructies die uitvoerbaar zijn:
- *“ik wil begrijpen wat je te zeggen hebt, maar op deze manier kan ik niet luisteren”*
- *“ik zie dat het jou raakt, maar stop met op mijn bureau te kloppen”*
- *“zet u ne keer, dan kunnen we praten”*



Houding: de-escalerende strategie

- Toon dat je de patiënt **serieus** neemt
- Gebruik **korte** zinnen
- Overtuig de persoon dat jullie hetzelfde **doel** hebben
- Lees de patiënt niet de les
- Hoor in hetgeen de patiënt zegt de **motieven** voor zijn kwaadheid of agressie
- Zoek samen naar **alternatieven** en oplossingen
- Straal uit wat je zegt en blijf **vastberaden**
- Behoud de **leiding** over het gesprek en over je eigen gevoelens en angsten



Houding: de-escalerende strategie

- Komt de agressieve persoon dichterbij of in je interpersoonlijke ruimte: reageer direct door dit een halt toe te roepen en **STOP** aangeven
- Agressor nooit in een hoek dringen
- Gelijkwaardige positie innemen
- Benoem objectief wat je ziet gebeuren:
Objectief - camera - onpartijdig - NIVEA
- Vermijd interpretaties of veronderstellingen
- Luister en vat samen wat je letterlijk hoort en ziet
- Vermijd (inhoudelijke) discussie



Houding: de-escalerende strategie

- Zeg wat jij kan doen
- Zet ertegenover wat jij wenst (spreek je verwachting uit naar de patiënt toe)
- Blijf je deze herhalen tot ze worden ingewilligd
- In “wij-termen” spreken
- **Trianguleren**
- Tracht rustig te blijven (emotioneel neutraal en beheerst)
- Eens agressie ingedijkt, dan kan je stapje voor stapje naar de motieven gaan: brei er als het ware rond
- Voorzien even ruimte voor **herstel**: las een rustmoment in (koffie halen,...)



Houding: de-escalerende strategie

- Maak **geen onverwachte** of **bruuske** bewegingen
- Niet aanraken!
- Nooit de rug toedraaien!
- Veiligheid of **vluchtroute**
- Zolang je niet veilig bent: doe in 1^e instantie wat de patiënt jou vraagt om te doen:

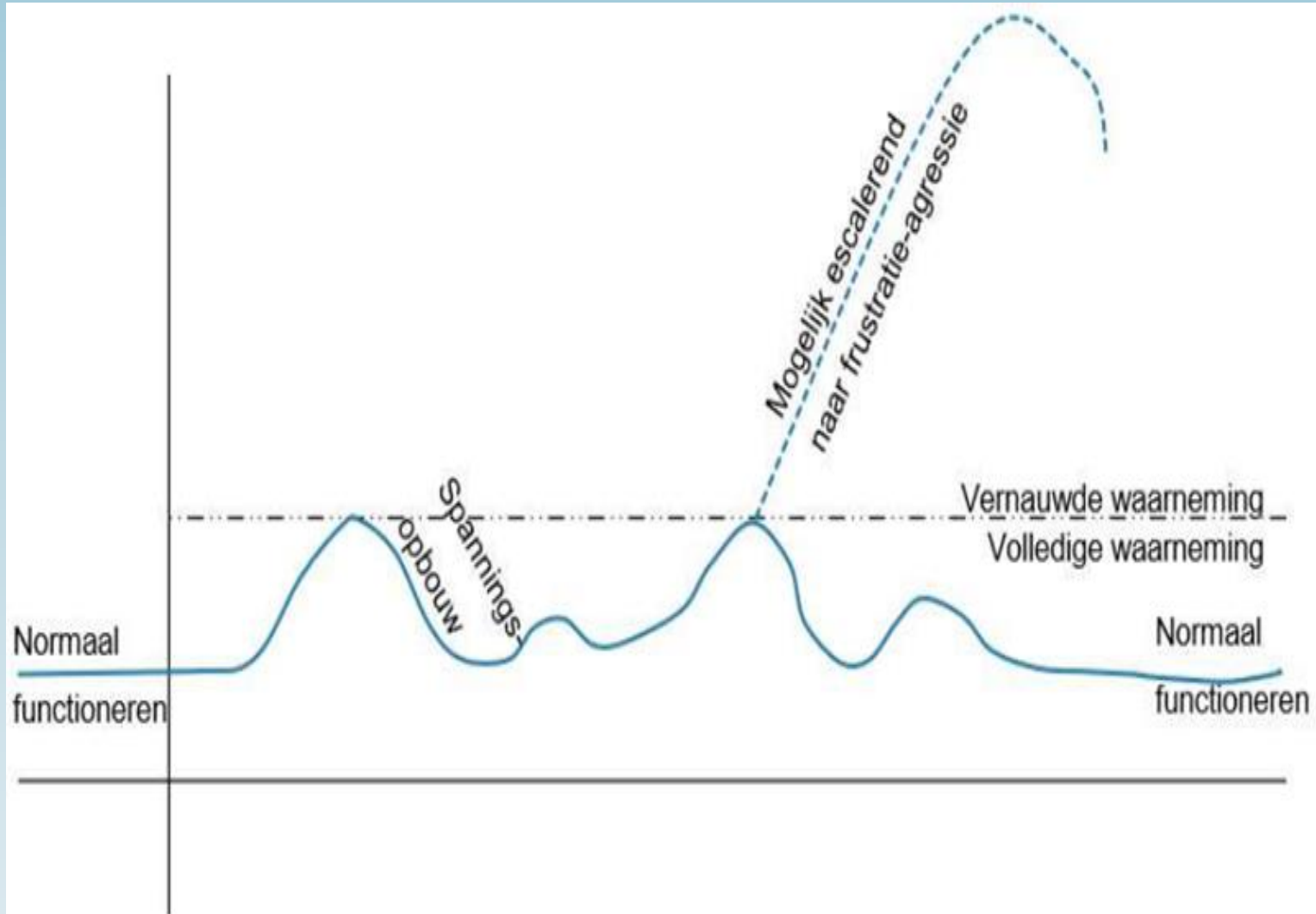
BLIJF STAAN!

BOL HET AF!

GA ZITTEN!



Instrumentele agressie



Manipulatieve agressie

Patiënt is volledig gericht op jou en wil
iets bekomen, dus doelgericht en
gecontroleerd



Coachen naar acceptatie van afspraken

Aanpak: confronterende strategie

Patiënt is volledig gericht op jou en wil iets bekomen, dus doelgericht en gecontroleerd, maar moet voelen dat het agressief gedrag geen effect zal hebben:

- Reageer vanuit een **kordate** houding
- Niet negeren maar markeren
- Diskwalificatie: in 1e instantie niet ingaan op de verwijten
- Geef op rustige, kordate en neutrale manier aan dat je de aanvallen opmerkt
- Indien mogelijk **één-op-één**
- Gezichtsverlies agressor vermijden
- Gedrag concreet benoemen en de gevolgen aangeven
- Directe communicatie



Aanpak: confronterende strategie

- Vraag duidelijk om ermee te stoppen
- Gewenst gedrag vragen
- Stel duidelijke grenzen
- Blijven herhalen 'kapotte grammofoonplaat'
- Dan pas naar de inhoud terug gaan
- Erken je gevoelens, maar voorkom paniek of een uitbarsting
- Tracht jezelf te beheersen wanneer je wordt uitgelokt door de patiënt
- Laat niet zien dat je bang bent
- Laat niet zien dat je kwaad bent



Aanpak : confronterende strategie

- Blijf uit de strijd: ga **geen discussie** aan
- Trap niet in de valkuil het persoonlijk op te nemen
- Ga niet in de verdediging
- Bewaak je eigen emotie en frustratieniveau
- Consequent zijn en blijven
- Geef een “ik-boodschap”
- **“Contracteren”**
- Metacommunicatie
- Wees zelfverzekerd (of “fake it till you make it”)
- Bij bedreigen of agitatie: gesprek afronden



Agressie door vooroordelen

- Zo snel mogelijk opmerken, markeren en grenzen strikt afdwingen
 - Hanteer bij het horen van vooroordelen, seksistische of racistische opmerkingen steeds
 - de regel van 3:
 - 1^e keer: vaststellen
 - 2^e keer: toeval? Alertheid!
 - 3^e keer: patroon
-  ingrijpen!!!

Agressie voorkomen

- Biedt geen weerstand tegen iemand die geld eist met bedreiging van een wapen
- Neem geen onnodige risico's voor materiële zaken
- Beantwoordt agressie nooit met agressie of geweld
- Bewaak jouw eigen **tolerantiegrens**: de grens waaronder je nog bewust en rationeel kan reageren
- Bewaak jouw eigen en **triggermoment**: het moment waarop je zelf de controle verliest, waarop je niet langer professioneel kan zijn



Samenvatting

- Herken je eigen “buik”-gevoel; bedenk wat de reden kan zijn
- Toon NOOIT je eerste reactie van irritatie of kwaadheid
- Je mag als huisarts kwaad zijn, maar leer je gedrag te controleren. Bij een escalerend conflict is niemand gebaat
- Exploreer het verhaal van de patiënt
- Herken en erken de emoties van de patiënt
- Ontkennen betekent dat de patiënt de klachten zal blijven herhalen, of dat de emoties hoger zullen oplopen



Samenvatting

- Onderbreek niet te veel, laat de patiënt ventileren (maar niet té lang)
- Vat regelmatig samen wat je hoort van de patiënt
- Toon empathie, ook al is het moeilijk
- Benoem de emotionele toestand van de patiënt
- Check of je die juist hebt begrepen en uit je zorg
- Verzeker je dat je de emotionele reacties van de patiënt begrijpt en vooral: toon dit, ook non-verbaal!



Samenvatting

- Zorg dat de patiënt echt voelt dat je zijn standpunt probeert te begrijpen
- Geef “ik” boodschappen ipv beschuldigende boodschappen (vb. “ik merk dat je het zeer moeilijk hebt met het feit dat...”; “ik voel me erg ongemakkelijk met het feit dat je dit van mij vraagt”)
- Speel niet op de persoon maar op het gedrag (“ik heb het moeilijk om naar jou te luisteren wanneer je dit soort taal gebruikt”)
- Corrigeer verwachtingen als ze onrealistisch zijn



Samenvatting

- Geef duidelijk uitleg over je eigen standpunt, zonder in “ja maar” te vervallen (Eerder: “dit is jouw standpunt en ik begrijp dat je je daarbij zus of zo voelt, daarnaast is dit mijn standpunt, en dat ligt iets anders. Hoe gaan we dat nu samen oplossen?”)
- Zoek samen met de patiënt een compromis
- Werk naar een gezamenlijk doel (“uiteindelijk willen we allebei dat uw pijn vermindert”)
- Geef de patiënt een keuze: “ofwel...ofwel...”
- Ik zie dat je je keuze gemaakt hebt
- Afronden en gesprek beëindigen

Algemeen

K
O
O
P



Bedankt!



Sofie De Pauw

+32 477 63 69 04

fieniks@telenet.be