De-escaleren en begrenzen

Voor zorgverleners: wat je doet bij spanning, agressie en onveiligheid

Het doel van deze folder

Deze folder is voor zorgverleners in de huid-, haar-, nagel- en voetzorg. Je leest hoe je spanning herkent, hoe je de-escaleert met EGEL, begrenst met BAM en in drie stappen, en wanneer je stopt. Veiligheid gaat altijd voor contact.

Van vraag naar eis

Drie stadia. Elke stap lijkt klein, samen schuift het ver op.



Het begint vaak klein

Agressie is meestal het eindpunt van een proces. Het begint bij claimen, controleren, wantrouwen of druk via reviews. De toon blijft rustig, en toch krimpt je professionele ruimte. Hoe eerder je de verschuiving ziet, hoe meer invloed je hebt.

De vier kleuren

- **Groen:** gewenst gedrag. Je maakt contact en werkt door.
- **Oranje:** de spanning loopt op. Je brengt rust en vertraagt.
- **Rood:** iemand gaat over de grens. Je begrenst met korte zinnen.
- **Paars:** fysieke dreiging of gevaar. Je neemt afstand en schakelt hulp in.

EGEL bij spanning

Erkennen, Gevoel benoemen, Empathie tonen, Luisteren. Doel: de spanning laten zakken en contact houden. "Ik zie dat dit je raakt, klopt dat?" "Er is geen haast, we nemen de tijd." Ga hier niet in discussie en leg niet eindeloos uit.

BAM bij agressie

Betrokken blijven, Agressie benoemen, Maatregel nemen. Doel: de grens duidelijk maken zonder mee te gaan in het gedrag. "Ik merk dat de toon verandert." "Ik wil dit gesprek voeren, maar niet op deze manier." "Als je zo doorgaat, beëindig ik dit gesprek."

Begrenzen in drie stappen

1. **Benoemen:** "Ik merk dat we hier al een paar keer rondom hetzelfde punt komen."
2. **Grens stellen:** "Ik kan dit advies niet geven, omdat het vakinhoudelijk niet verantwoord is."

3. **Consequentie aangeven:** "Als dit zo doorgaat, rond ik het gesprek af."

De stappen bouwen op elkaar. Een consequentie die je noemt, moet je ook waarmaken.

Stoppen mag

Bij onveiligheid mag je het gesprek of de behandeling stoppen. "Ik stop dit gesprek nu, het is niet veilig genoeg om verder te gaan." Neem afstand en schakel hulp in. Bij acuut gevaar bel je 112.

Online

Reageer niet impulsief, gebruik één professioneel kanaal en houd je antwoord kort en feitelijk. "Ik beantwoord dit via dit kanaal niet verder." Maak schermafbeeldingen met datum en tijd. Bedreiging, belaging, smaad, laster en doxing zijn strafbaar.

Wat je laat

- jezelf verdedigen of blijven uitleggen
- in discussie gaan of inhoudelijk reageren op agressie
- alles zelf willen oplossen
- je grens niet uitspreken

Vooraf en achteraf

- Houd zicht op de deur en zorg dat je er zelf bij kunt.
- Werk je alleen of bij mensen thuis, spreek dan een check-in af met een vast persoon.
- Maak huisregels over omgangsvormen zichtbaar.
- Leg elk incident feitelijk vast: wat, wanneer, wie, wat je deed en hoe het afliep.
- Draag het niet alleen. Zoek een collega, intervisie of Slachtofferhulp.

Er is alles aan gedaan om ervoor te zorgen dat de informatie in deze folder juist is. Deze folder geeft algemene informatie en vervangt geen persoonlijk advies. Bel bij acuut gevaar altijd 112.

Samengesteld door Dr. Annemie Galimont-Collen, dermatoloog, naar haar e-books Grensoverschrijdend gedrag en Grensoverschrijdend gedrag ontcijferd (Huidopleiding, 2026) en de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (Rijksoverheid). Hulplijnen gecontroleerd op de officiële websites, november 2026. Uitgave: onlinedermatologie.nl, november 2026.