

Gebruik maken van de-escalatietechnieken.

In de basistrainingen van EHBA worden veel de-escalatietechnieken behandeld. Dit zijn technieken die je vrij gemakkelijk in kan zetten in situaties waar er sprake is van agressief gedrag.

De technieken zelf zijn niet ingewikkeld. Het moeilijke zit 'm in het zelf constant "uitgestapt" blijven, waardoor je ruimte in je hoofd houdt om keuzes te maken.

De de-escalatietechnieken op een rijtje:

Extra afstand

Als je de afstand tussen jou en de agressor wat verruimt, dan voel je dat de spanning wat afneemt.

Wat extra afstand is ook uit veiligheidsoverwegingen een goede keus.

Minder oogcontact

Zorg dat je minder oogcontact met de agressor maakt dan dat je normaal zou doen in een gesprek. Hiermee bedoel ik niet "geen oogcontact" want dat maakt iemand juist weer bozer; "hallo, besta ik wel?"

Trage voorspelbare bewegingen

Maak geen onverwachte bewegingen, zwaai niet wild met je handen/ armen, stap niet onverwacht naar voren. Dit soort bewegingen kunnen er toe bijdragen dat de agressor schrikt en heftig reageert.



Raak iemand niet aan

Als je iemand goed kent en je weet dat hij/zij rustig wordt als je een arm om hem/haar heen slaat, dan moet je dat natuurlijk doen.

In alle andere gevallen is het verstandig om iemand vooral niet aan te raken.

Toonhoogte omlaag

In heftige situaties gaat de ademhaling vaak omhoog. Hiermee gaat ook je stem vaak een halve of hele octaaf omhoog.

Door weer met een lagere stem te gaan praten neemt de spanning direct af.

Toonhoogte aan eind van een zin omlaag

Ook hiermee verlaag je de spanning. Dit kun je het beste onthouden door geen vraag te stellen, maar een vriendelijke instructie te geven.

Dus niet: "meneer De Graaf wilt u gaan zitten?" want dan gaat de toon omhoog. Maar vriendelijk: "meneer De Graaf, kom even zitten."

Langzaam uitgesproken woorden en zinnen

Door langzaam te praten verlaag je de spanning. Dit valt het meest op als je eerst even snel praat en dan bewust ineens veel langzamer gaat praten. Je voelt de spanning dan gelijk afnemen.

Stel gesloten vragen

Als iemand echt heel boos is heeft het geen zin om open vragen te stellen. Door gesloten vragen te stellen kun je de agressor wel krachtig ja laten zeggen. Dit heet ook wel ja-tjes scoren.

Bijvoorbeeld:

Jij: "zo, je bent écht heel boos hè?"

agressor: "JA, wat denk je, dit is al de zoveelste keer dat het gebeurt"

jij: "dus dit is al de zoveelste keer"

agressor: "JA"

Doe dit niet te lang; gebruik de techniek alleen om iemand stoom af te laten blazen.

Verbale technieken

Deze de-escalatietechnieken worden altijd ingezet in combinatie met verbale technieken. Het belangrijkste uitgangspunt bij deze verbale technieken is dat je altijd wegblijft bij de inhoud totdat iemand echt rustig is.

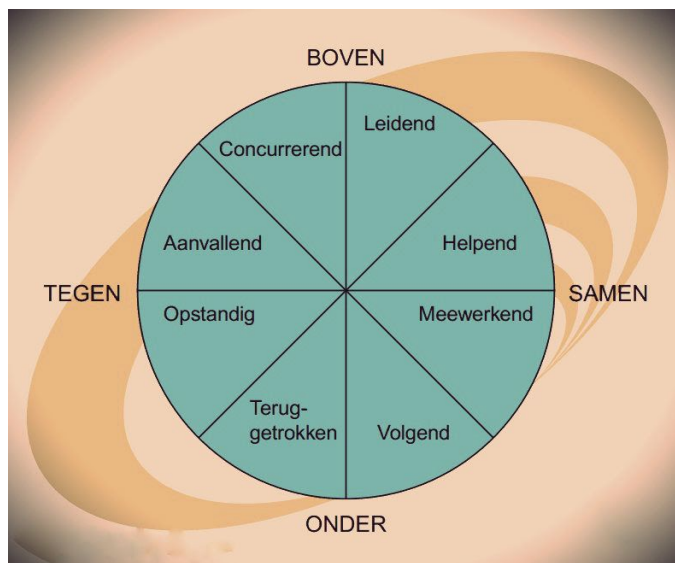
Kennis van de Roos van Leary speelt hierbij een belangrijke rol.

(raadpleeg de [kennisbank van EHBA](#) voor meer informatie hierover)

Grenzen stellen

Men denkt vaak dat als je een grens stelt iemand nog bozer wordt. Het tegendeel is echter waar. Grenzen stellen is goed voor jezelf en de ander.

(raadpleeg de [kennisbank van EHBA](#) voor meer informatie hierover)



Meer informatie

Meer informatie over technieken in het omgaan met agressief gedrag vind je in de kennisbank op de [website](#) van EHBA.

Hier vind je naast allerlei technieken ook informatie over de gevolgen van agressie-incidenten, protocollen, kortom alles wat met agressie te maken heeft. Ik vind kennis delen belangrijk, dus geef het vooral door!

Pieter Pieters
eigenaar/ trainer EHBA