

CATOVA - DE-ESCALEREN

Tip #1

Bij grote frustratie kan het helpend zijn te papegaaien (herhalen wat de ander zegt). De ander voelt zich gehoord en krijgt de mogelijkheid de chaos in zijn hoofd te ordenen. En het uitspreken van een 'ja!' is een uitademing. Dus manipuleer je ook de ademhaling van de ander. Let op: dit werkt averechts bij gedrag dat bewust wordt ingezet of bij frustratie waarbij er nog controle is.

Tip #2

Begrip en erkenning geven bij (grote) frustratie is een goed idee. Maar alleen als je weet wat de oorzaak van de frustratie is. Sommige dingen zijn echter niet te begrijpen als het jezelf niet hebt meegemaakt. Aangeven dat je ziet dat het de ander wat doet, kan dan een uitkomst zijn.

Tip #3

Probeer bij grote frustratie niet te snel oplossingen aan te dragen. De ander kan dit nog niet verwerken. En als de oplossing niet haalbaar blijkt, zal de frustratie weer toenemen. Vaak is het tonen van begrip en het geven van erkenning al een groot deel van de oplossing.

Tip #4

Als iemand in paniek is of heel erg gefrustreerd, is het meteen confronteren op grensoverschrijdend gedrag niet altijd handig. Iemand is immers niet voor rede vatbaar. Op een later moment kan je hier uiteraard wel op terugkomen. Dus het grensoverschrijdende gedrag even laten gaan, insteken op de-escaleren en kies later het juiste moment.

Tip #5

Doe bij grote frustratie liever niet te veel beroep op iemands rede of verstand. Het stellen van veel of ingewikkelde vragen kan er voor zorgen dat de frustratie alleen maar toeneemt. Luisteren en samenvatten kan wel helpend zijn om de reden van frustratie voor iedereen helder te krijgen.