



LOWLINE-methode

boosheid begrijpen & de-escaleren

Gebaseerd op een artikel over de LOWLINE benadering, waarin communicatie en empathisch luisteren de basis vormen om de boosheid en woede te begrijpen & de-escaleren en daarna verder te kunnen.

Lowry, M. et al (2016) De-escalating anger: a new model for practice. Nursing Times; 112; online issue 4, 4-7.

Boosheid

Boosheid op zichzelf is niet per definitie slecht. Het is een gevoel of emotie die ontstaat als reactie op een situatie die negatief wordt ervaren. Boosheid kan leiden tot gesprek over die negatief ervaren situatie en zou op die manier kunnen leiden tot een meer positieve ervaring. Dat vraagt om een gerichte boosheid. Boosheid kan echter ook verstrooien of escaleren.

Het **LOWLINE** methode geeft houvast in de fase van agressie waarin je nog ruimte hebt om te de-escaleren. De methode bestaat uit 7 stappen (1 stap bij elke letter van de naam van de methodiek) en ze dragen bij aan het voor effectief luisteren wat er aan de hand is. Dat op zich blijkt uit onderzoek al de-escalerend te werken, maar je komt daarmee ook op het punt waarop de agressie dermate zakt dat je verdere passende stappen kunt nemen om tot een oplossing te komen.

De LOWLINE methode

Stap 1: L = listen = luisteren

Het gaat niet om letterlijk horen van de woorden, maar om het lezen van de non-verbale signalen, het luisteren naar de toonhoogte, de cadans en het volume van de stem (observeren en luisteren).

Dan reageer je of je geeft feedback, op een manier die de ander laat weten: er wordt naar je geluisterd. Dus vooralsnog geen uitspraken of verklaringen geven, maar eerst luisteren. Een passende techniek is het gebruiken van open vragen:

- Kun je me daar meer over vertellen?
- Wat gebeurde er daarna?
- Wat voel (of denk) je hier nog meer bij?
- Wat bedoel je hiermee?
- ...

Als je het voor elkaar krijgt dat de ander je gaat uitleggen wat hem/haar zo boos maakte, zorgt er direct voor dat het confrontatieniveau zakt. Het geeft ook informatie om later samen te kijken wat mogelijke oplossingen zijn.

Stap 2: O = offer = offer & onderzoek

Maak korte, reflectieve opmerkingen en gebruik - waar kan - de woorden die de ander zelf heeft gebruikt. Daarmee geef je aan dat je de gevoelens van de ander erkent en serieus neemt. Let erop dat je hierbij geen devaluerende toon of woorden gebruikt rondom de boosheid, maak het niet 'weg'. Dus bijvoorbeeld niet: "Ik begrijp niet waarom je boos bent, iedereen moet toch wachten", maar "Ik zie dat het wachten op de arts je boos maakt, dat je dat shit vindt". (shit = waren de letterlijke woorden van de ander).

Onderzoek daarna wat de ander precies zo boos heeft gemaakt. Neem daarbij geen genoegen met een vaag antwoord, maar neem de tijd om door te vragen en het echt te begrijpen. Ben nieuwsgierig.

Functie: de ander helpen woorden te geven aan hun boosheid, i.p.v. de boosheid in hun hoofd laten woekeren en etteren.

Laat de ander stoom afblazen, door de ruimte te geven om te vertellen wat er nu precies zo verkeerd is gegaan. Het helpt om op dat moment dan niet te onderbreken, discussiëren, advies geven, verdedigen of verklaren. Geef de ander eerst de ruimte.



Stap 3: W = wait = wachten

Ga na het stoom afblazen niet direct de stilte invullen, maar wacht. Als je je daar erg ongemakkelijk bij voelt, tel dan van binnen van 0 tot 10 – daarna kan de stilte weer prima doorbroken worden. Adem langzaam uit, als het kan een beetje hoorbaar voor de ander. Als jij kalm blijft, zal de hoge energie van de ander ook mee zakken (voorbeeldgedrag).

Doel: emoties (behalve verdriet) zijn vaak kort van duur – dus als je wacht, zal de emotie vanzelf zakken.

Stap 4: L = look = kijken

Blijf oogcontact houden zonder te staren, houdt de ander 'in het oog'. De achterliggende boodschap is dat je aandacht voor de ander blijft houden. Glimlach een beetje als dat lukt in de situatie, blijf anders in elk geval zo neutraal mogelijk.

Doel: voorkomen dat er te veel van je eigen gevoel en gedachten 'lekt' in je gezichtsexpressie).

Hulpverleners in zorg kunnen voor hun specifieke doelgroep op Google zoeken wat binnen hun patiëntgroep een passende manier van oogcontact is. Mensen die bijvoorbeeld paranoïde trekken hebben kunnen vaak minder intensief oogcontact verdragen dan iemand om een ander oogcontact dan iemand die depressief is.

Stap 5: I = incline = je hoofd iets opzij

Het algemene signaal van een schuingehouden hoofd is aandacht hebben voor of interesse hebben in de ander. Hiermee ondersteun je nogmaals dat je interesse hebt in het 'waarom', de ander op het gemak wil stellen en je toont nogmaals een niet-bedreigende houding.

Achterliggende gedachte: je laat een kwetsbaar deel van je nek zien – je geeft dan impliciet aan dat je je wel comfortabel voelt – dus geen dreiging – de ander gaat daar vaak in mee (rolmodel).

Stap 6: N = nod = knikken

Kort knikken geeft opnieuw aan dat je echt wil luisteren. Het is een teken dat je verder wil luisteren zonder te onderbreken. Gebruik daarbij de opwaartse variant: je kin gaat van horizontaal omhoog en weer terug naar horizontaal. Die geeft een positievere boodschap dan de neerwaartse variant. Met de opwaartse variant laat je je keelstreek meer onbedekt zien en daarmee geef je impliciet de boodschap dat je een kwetsbaar deel van jezelf durft te tonen en dus niet bang bent.

Stap 7: E = Express = ben empathisch

Korte woordelijke reactie van begrip of empathie. Dit kan evt. door een kleine samenvatting te doen van de woorden van de ander. Je geeft aan dat je de ander hebt gehoord, maar met andere woorden, waardoor de ander de boodschap krijgt serieus genomen te worden. Je doet dit met mate, op momenten waarop je denkt dat de ander je echt iets wil meegeven. Denk aan zinnen als:

- Je zult je wel geïsoleerd hebben gevoeld, zo alleen op de kamer.
- Je zult wel angstig geweest zijn, wachtend op die uitslag.

MAAR: JE BLIJFT ALTIJD OPLETTEN OF DE DREIGENDE AGRESSIE NIET BLIJFT STIJGEN

Als je merkt dat de non-verbale signalen van agressie toenemen en/of de ander dichterbij komt, werkt de de-escalatie niet en moet je zorgen dat je de afstand tussen jullie beiden juist groot houdt. Zorg dat je bij een deur staat, of een gang in kunt lopen. Je kunt dan nog een zin gebruiken als "Dank je voor het uitleggen, ik zou me ook zo voelen", maar dan vul je dat aan met een opmerking dat je met iemand gaat overleggen (leidinggevende, supervisor, collega o.i.d.), zodat je uit de situatie kunt stappen.

Analyse achteraf

Na de inzet van de LOWLINE stappen kun je later op de dag (alleen of met anderen) terugkijken op de situatie. Stel jezelf dan de volgende vragen: Wat is er eigenlijk precies gebeurd? Hoe voelde ik me tijdens de situatie? Kwam de boosheid onverwacht? Hoe sta ik er nu bij? Wat kan ik hiervan leren?