

## ABCD methode

A: Afleiden van frustratie = frustratie techniek

- Vragen naar wat er is
- Geef duidelijk de 'nee boodschap'
- Geef een alternatief

(lukt dit dan zakt de lijn, eerst snel daarna langzaam --> na-pruttelen)

B: Boosheid ombuigen = buigtechniek

- Begrip tonen
- Nee boodschap
- Ja/nee vangen (gesloten vragen stellen, tot je antwoord ja omdat terug krijgt)
- Uitleg geven en alternatief bieden

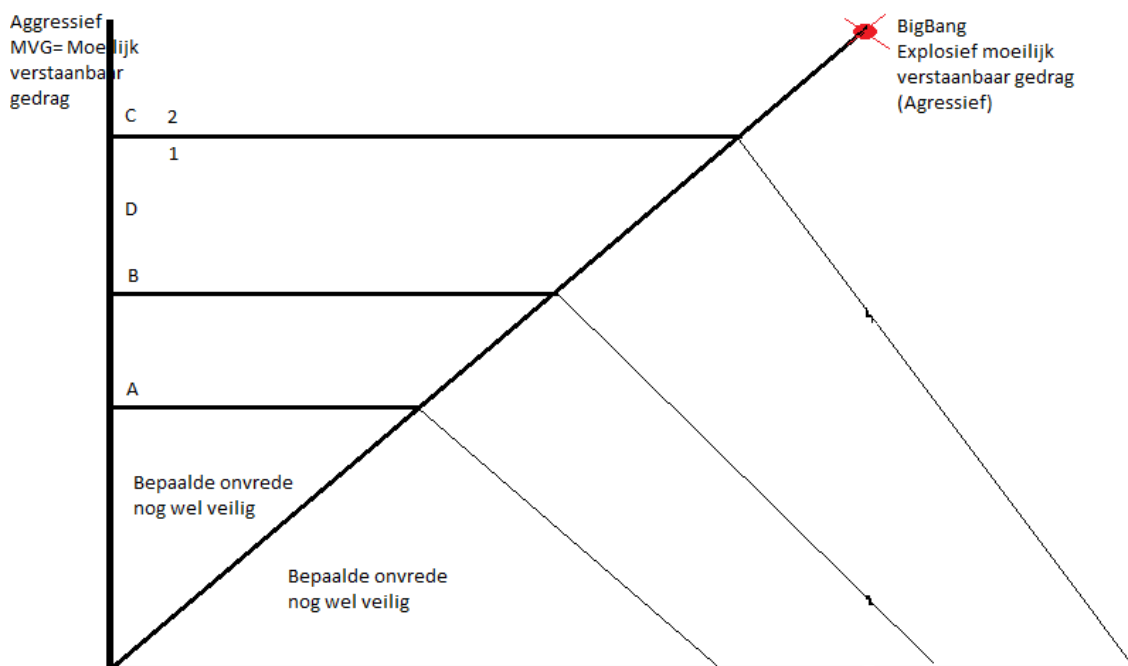
D: **Doelbewust negeren (moet je durven)**

C1: confrontatie = eenvoudig (niet grens overschrijdend)

- Begrip tonen
- Benoem het negatieve gedrag (gedrag wat je ziet)
- Benoem het gewenste gedrag (concreet)
- Schakel naar stappen van B

C2: confrontatie = complex (grensoverschrijdend)

- Stoplicht op rood (**HO STOP**)
- Ga naar stappen C1. Niet naar B
- Consequenties schetsen



<p><b>Weigeren van een verzoek:</b></p> <p>Aandacht geven en Afleiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neutraal informatie verzamelen Nee-verkopen:</li> <li>• Inzicht tonen in het verzoek</li> <li>• 'Nee'brenge</li> <li>• Afleiden/Alternatief geven.</li> </ul>	<p>Corrigeren van regeloverschrijdend gedrag <b>Aandacht geven en Afleiden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regeloverschrijdend gedrag benoemen en evt. neutraal informatie verzamelen.</li> <li>• Gedrag aanwijzen:</li> <li>• Inzicht tonen in het gedrag</li> <li>• Gedrag afwijzen</li> <li>• Alternatief geven.</li> </ul>
<p><b>Niet grensoverschrijdende agressie</b></p> <p>Buigtechnieken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrijpend luisteren:</li> <li>• Boosheid benoemen in de jij vorm.</li> <li>• Vragen stellen.</li> <li>• Begrip tonen voor gevoelens en situatie van de ander.</li> <li>• Argument geven</li> <li>• Afleiden/Alternatief bieden.</li> </ul>	<p><b>Wel grensoverschrijdende agressie</b></p> <p>Confrontatietechnieken</p> <p><b>C1</b> Lichte confrontatietechniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam noemen</li> <li>• Gedragbenoemen Effect benoemen</li> <li>• Wil kenbaar maken</li> <li>• Schakel over naar Buigtechnieken door begrijpend te luisteren:</li> <li>• Vraag wat er is dat de ander zo boos/kwaad is.</li> <li>• Vat samen waarom de ander boos is</li> </ul> <p><b>C2</b> Krachtige confrontatietechniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Roep: Stop, Naam noemen</li> <li>• Gedrag benoemen</li> <li>• Norm noemen</li> <li>• Zeg krachtig wat u wel en niet wilt van [met de ander.</li> <li>• Schakel over naar Buigtechnieken door begrijpend te luisteren:</li> <li>• Vraag wat er is dat de ander zo kwaad is</li> <li>• Vat samen wat de ander dwars zit.</li> </ul> <p><b>C3</b> Neutraal consequenties schetsen.</p>