

Goed gesprek: tips voor het omgaan met emoties, weerstand, boosheid en irritaties!

Hieronder staat informatie die je kunnen helpen om de regie te hebben en houden over je gesprekken en emoties, ook bij weerstand, boosheid en irritaties.

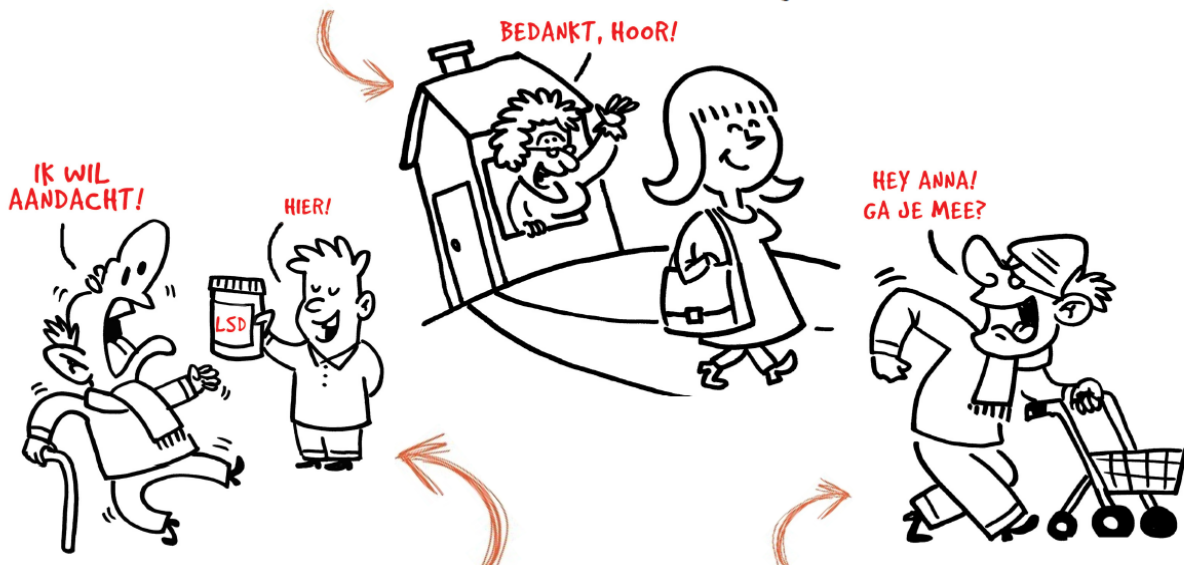
Gebruik de ezelsbruggetjes voor een goed gesprek

Om professioneel te communiceren is het belangrijk dat je je realiseert wat er in je hoofd gebeurt en wat je daar wel en niet van laat zien in je boodschap voor de ander. Als je niet verrast en overspoeld bent door je gedachten en gevoelens, kun je de regie over je interne reactie houden. Je kunt rustig nadenken en bewust bepalen hoe je reageert. Je hebt het gesprek dan 'in de hand' en communiceert professioneel. Dit wil zeggen: je geeft aandacht aan wat de ander zegt, je blijft écht luisteren en vraagt na of je de ander goed begrepen hebt. Je past dus op voor je eigen oordelen en aannames, een half woord is niet genoeg om de ander écht te begrijpen.

De ezelsbruggetjes voor een goed gesprek helpen je hierbij.

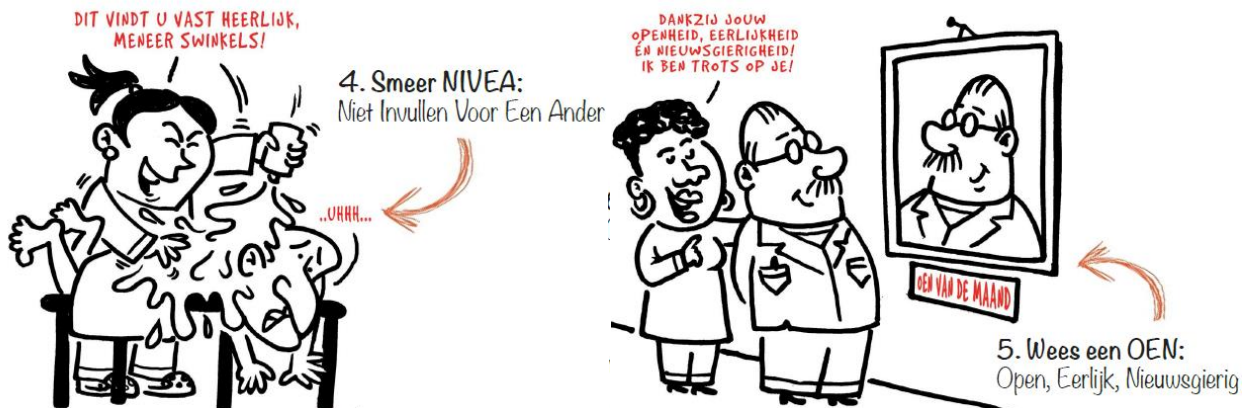
- Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten (=checken) en Doorvragen (wie, wat, waar, hoe, wanneer)
- Laat OMA thuis: stel Oordelen, Meningingen en Aannamen uit
- Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit (zomaar) Aannemen
- Smeer NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander
- Wees een OEN: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig

2. Laat OMA (wat vaker) thuis: Oordelen, Meningingen, Adviezen



1. Gebruik LSD: Luisteren, samenvatten, doorvragen

3. Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit Aannemen



4. Smeer NIVEA:
Niet Invullen Voor Een Ander

5. Wees een OEN:
Open, Eerlijk, Nieuwsgierig

Regie over je emoties in het gesprek

Er kunnen in het gesprek en dat wat je hoort of merkt van de ander in het gesprek ook herinneringen, gedachten en gevoelens naar boven komen, die zo heftig zijn dat ze voor een heftige lichamelijke reactie zorgen: je wordt emotioneel. Soms uiten je emoties zich zichtbaar: je huilt van verdriet (of van vreugde), je trilt van woede of je lacht hardop. Maar soms zijn die emoties ook niet waarneembaar voor de ander en zie je er ogenschijnlijk kalm uit. Je bent dan ‘van binnen’ emotioneel: je hart klopt in je keel of je ‘kookt van woede’ van binnen. Als je zo overspoeld raakt door je gevoelens en té emotioneel wordt (zichtbaar voor de ander of onzichtbaar maar wel merkbaar voor jezelf!), is het verstandig dat je eerst je emoties weer onder controle krijgt. Je kunt anders niet meer goed luisteren, nadenken en reageren en je laat ongewild van alles zien dat niet voor de ander bestemd is. Je gaat huilen, schreeuwen, je valt juist helemaal stil, je blokkeert. Je reageert dan té emotioneel en niet professioneel.

Emoties horen er ook bij

Iedereen is wel eens emotioneel, ook in de zorg. Je mag en kunt je gevoelens en emoties zeker uiten. Dat hoort erbij zelfs: zonder gevoel geen goede zorg. Je hebt niet voor niets inlevingsvermogen. Als je gevoelens en emoties ‘gepast’ zijn, bevordert dat het contact en het begrip. Je lacht mee met een vrolijke collega, je krijgt tranen in je ogen van het verhaal van een verdrietige cliënt. Ook dan communiceer je professioneel, want je hebt contact én je hebt regie over je emoties.

Professioneel communiceren, betekent dat je de regie over je gesprek hebt en houdt. Je bent je bewust van het effect van je eigen gedachten, gevoelens en emoties en je weet daar mee om te gaan. Niemand heeft er wat aan als een gesprek nergens toe leidt of uit de hand loopt.

Je emoties in de hand

Je emoties reguleren is niet altijd makkelijk, maar je kunt het wel proberen. Een goede voorbereiding op het gesprek helpt daarbij. Je kunt daarvoor nog eens het vorige hoofdstuk doornemen.

Om je emoties te reguleren is het ook belangrijk om te weten hoe emoties ontstaan. Die ontstaan niet ‘zomaar’: een emotie is een lichamelijke reactie op een gevoel. En een gevoel ontstaan meestal doordat je ergens aan denkt of ergens aan herinnerd wordt (en je er dus ook aan denkt). De stem van een cliënt doet je denken aan je overleden oma, waardoor je je verdrietig voelt en je tranen in je ogen krijgt of gaat huilen (= een lichamelijke reactie)

Een paar eenvoudige manieren om je emoties ‘in de hand te houden’ staan hieronder.

- Adem bewust en goed in en uit. Je erkent je emoties, staat er even bij stil en geeft ze ‘meer lucht’. Ze worden dan minder heftig en zijn beter ‘in de hand’ te houden.
- ‘Even diep zuchten’ is dus nog niet zo gek om je emoties te reguleren.
- Afstand nemen. Doe letterlijk ‘even een stapje terug’ of neem ‘een moment voor jezelf’.
- Je kunt bijvoorbeeld eerst even tot 10 tellen voordat je reageert.
- Anders denken is niet gemakkelijk, maar wel de moeite waard om te proberen. Het begint met de vraag: ‘Klopt het nu eigenlijk wel wat ik denk?’ Anders denken is soms zelfs noodzakelijk om professioneel te kunnen communiceren of handelen.
- Realiteitscheck. Je vraagt je dan af of je reactie klopt met wat er werkelijk aan de hand is. Je neemt dan de tijd om daarbij stil te staan. Je kunt ook vragen aan de ander of het werkelijk klopt wat er aan de hand is om er achter te komen of je - emotionele - reactie daarbij past.
- Over de rooie. Als je té veel door je emoties wordt overvallen of als je ‘over de rooie’ gaat, kun je beter stoppen met communiceren of handelen. Zeg dat je té geëmotioneerd bent, ga even weg en haal hulp. Zo ben je weer professioneel bezig!

Reageren op emoties van anderen

Je kunt de emoties van een ander niet reguleren maar wel zorgen dat ze minder heftig zijn of worden.

- Blijf zelf rustig: ga niet mee in de emoties van de ander en reguleer je eigen emoties
- Geef de ander de gelegenheid om ‘tot zichzelf’ te komen; ga niet gelijk troosten of kalmeren
- Stop zelf met praten: luister, observeer en zorg dat je ‘er bent’ voor de ander
- Bied iets te drinken
- Haal zo nodig hulp

[Typ hier]

Omgaan met weerstand, irritatie en woede

Niet alle gesprekken lopen lekker, vaak omdat er emoties of weerstand meespelen. Dat kan spontaan gebeuren, maar ook bij een gepland gesprek. Je kunt dan opzien tegen zo'n gesprek. Een gesprek met een overbezorgde emotionele dochter, met die collega die 'alles beter weet' of met die norske cliënt die niets wil. Je weet dan al dat het een 'lastig' gesprek wordt en dat je goed moet opletten om professioneel te blijven reageren. Dat betekent dat je ook bij lastige gesprekken de regie hebt en houdt.

Een lastig gesprek: zo doe je dat

Een goede basishouding bij 'lastige gesprekken' is je op te stellen als een OEN: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. Ook bij lastige gesprekken gebruik je LSD, laat je OMA thuis en neem je ANNA mee. Hieronder staan suggesties om regie te hebben over een gesprek.

- Zorg voor een ontspannen sfeer. Wees vriendelijk, glimlach en maak een - gepaste - grappige opmerking.
- Geef al je aandacht aan de ander. Zorg voor een rustige omgeving, waarbij je niet gestoord wordt.
- Bespreek iemands gedrag, niet zijn houding of eigenaardigheden. Beschrijf alleen concrete waarnemingen. (Zie ook de regels voor feedback geven)
- Geef rustig en duidelijk aan hoe jij de situatie beleeft, wat je voelt en wat je wilt.
- Vraag hoe de ander de situatie beleeft, wat hij voelt en wat hij wil.
- Probeer zowel negatieve als positieve opmerkingen te maken.
- Toon begrip voor de situatie van de ander en voor zijn argumenten of opvattingen.
- Vermijd de woord 'nee' en 'nooit'. Denk niet 'ja, maar...'. Bedenk samen een oplossing en accepteer die.
- Als de ander zichzelf herhaalt, heeft hij het gevoel dat je hem niet begrijpt. Laat merken dat je hem wel begrepen hebt: 'Ik begrijp dat...', 'Als ik het goed hoor...'
- Herhaal in je eigen woorden wat de ander jou verteld heeft. Geef hem de gelegenheid misverstanden weg te nemen.
- Gebruik ik-boodschappen. De ander voelt zich dan minder aangevallen. Het nodigt de ander uit om begrip voor jouw kant van de zaak op te brengen. Jij-boodschappen lokken tegenargumenten en discussie uit.

Omgaan met weerstand: zo doe je dat

Soms is een gesprek 'lastig' omdat de ander weerstand heeft. Hij wil niet luisteren. Hij laat duidelijk merken dat hij geen zin heeft in het gesprek of het niet eens is met je voorstel, wens of argument.

Weerstand is betrokkenheid

Belangrijk bij het professioneel omgaan met 'weerstand' is dat je je beseft dat 'weerstand' jouw beleving is van het gedrag van de ander. De ander benoemt zijn gedrag niet als 'weerstand', integendeel.

Weerstand is een manier van de ander om te laten merken dat hij betrokken is en dat hij opkomt voor zijn eigen belangen. Het is de kunst om er achter komen wat dat belang van de ander is én dat jullie er samen uit komen. Ga dus niet tegenover de ander staan maar probeer er naast te staan.

Als je weerstand ziet of voelt, ga je daar professioneel mee om. Er zijn verschillende manieren om te reageren op weerstand om zo meer regie te hebben over het gesprek. Niet elke reactie op weerstand is even effectief.

Afhankelijk van de mate van weerstand, kies je een manier om te reageren.

- Hoe meer weerstand er is, hoe meer je kiest voor informeren en ondersteunen.
- Als de weerstand minder is geworden, ga je pas overtuigen of eventueel afdwingen.
- Als je eerst begint met informeren en ondersteunen, dan is de ander eerder bereid na te denken over je verzoek of wens. En hoef je minder te overtuigen of zelfs af te dwingen.

Afhankelijk van de situatie zijn er verschillende manieren om met weerstand om te gaan:

- **Vorbereiden:** beried je gesprek voor zodat je weet wat er weerstand kan zijn of komen en denk na over hoe je dan reageert.
- **Benoemen:** zeg hardop dat je weerstand voelt: dat geeft de ander de gelegenheid te reageren en aan te geven wat zijn bezwaren zijn.

[Typ hier]

- **Erkennen:** laat weten dat je begrijpt dat de ander weerstand voelt: dat maakt dat de ander zich gehoord voelt en dat neemt een deel van de weerstand vaak al weg.
- **Ruimte geven:** ga er niet meteen tegenin maar laat de ander eerst praten en vertellen wat hij op zijn hart heeft. Zo is de eerste emotie er uit. Je zorgt er zo ook voor dat de ander eerder bereid is (meer) mee te werken.
- **Bevragen:** vraag rechtstreeks naar de bezwaren zodat je daarop in kunt gaan.
- **Meebewegen en kantelen:** geef de ander gelijk in zijn bezwaren: daarmee vergroot je de bezwaren eigenlijk uit. Dat is vaak ook weer niet de bedoeling, dus op dat moment zal de ander iets gaan toegeven.
- **Vermijden:** ga niet in op de bezwaren. Spreek eventueel af dat je ze parkeert om er later nog op terug te komen. Gebruik deze tactiek vooral in situaties waarin het niet om een heel belangrijk punt gaat.
- **Draagvlak creëren:** door draagvlak te creëren zorg je ervoor dat de ander bondgenoot wordt van je plannen waardoor de weerstand enorm vermindert. Geef informatie en biedt steun. De ander krijgt zo meer zin na te denken over jouw idee of wens.
- **Van weerstand profiteren:** mensen weten vaak precies wat goed loopt en wat beter kan. Vraag hoe de ander vindt dat het beter of anders kan en leer van hun inzichten.

Omggaan met boosheid en irritatie: zo doe je dat

Een gesprek met iemand die boos of geïrriteerd is kun je het beste aanpakken in vijf stappen.

1 Luister

- Laat zien dat je luistert, vat samen en stel open vragen.
- Laat de ander eerst zijn hart luchten. Vat het niet persoonlijk op en probeer niet emotioneel te worden.

2 Maak de boosheid minder

- Toon begrip voor zijn situatie zonder jezelf te verontschuldigen. 'Ik begrijp dat je boos bent...', 'Dat is heel erg vervelend...', 'Ik begrijp wat je bedoelt. Dat is mij ook weleens overkomen...'
- Benadruk waarover jullie het eens zijn. Je bent dan niet meer 'de vijand', maar iemand die samen met hem zoekt naar oplossingen.
- Als de ander jou verwijten maakt waar een kern van waarheid in zit, bied dan je oprechte excuses aan. Leg uit dat je je er niet van bewust was dat jouw opmerking zulke vervelende gevolgen had voor de ander. Vraag wat je kunt doen om de ontstane problemen op te lossen. Beloof dat je actie onderneemt. Maar beloof alleen iets dat je ook waar kunt maken.

3 Verduidelijk en neutraliseer het probleem

- Iemand die boos of geïrriteerd is overdrijft meestal.
- Vat het probleem samen in je eigen woorden, waarbij je de boosheid en overdrijving weglaat.
- Vraag of je het probleem zo goed hebt begrepen.

4 Stel oplossingen voor

- Vraag de ander hoe hij het probleem wil oplossen.
- Doe zelf suggesties.

5 Sluit het gesprek positief af

- Sluit het gesprek af met een samenvatting van de afspraken.
- Probeer het gesprek in een goede sfeer te beëindigen

Henry Mostert,

Vilans, kenniscentrum langdurende zorg. Utrecht 1 mei 2016.

ⁱ Uit: Goed in Gesprek; Communiceren in de langdurige zorg. 2015 H. Mostert e.a. Vilans. Deze kun je downloaden via www.zorgvoorbeter.nl/communiceren. Thema Goed in Gesprek.