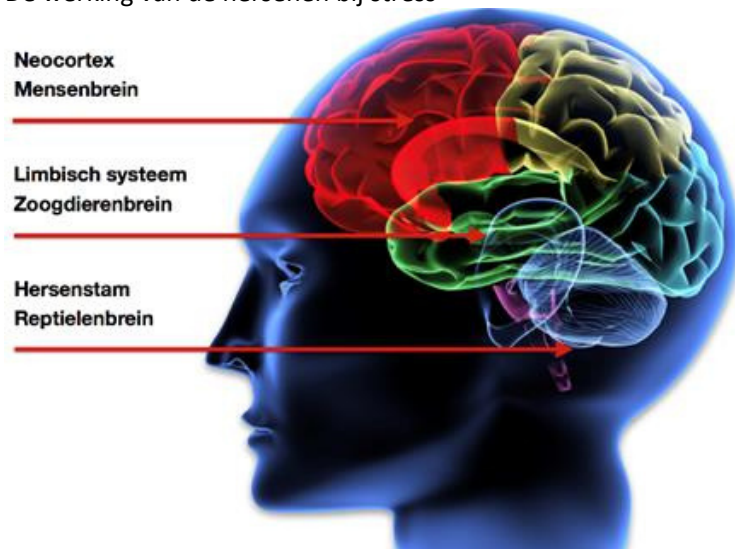
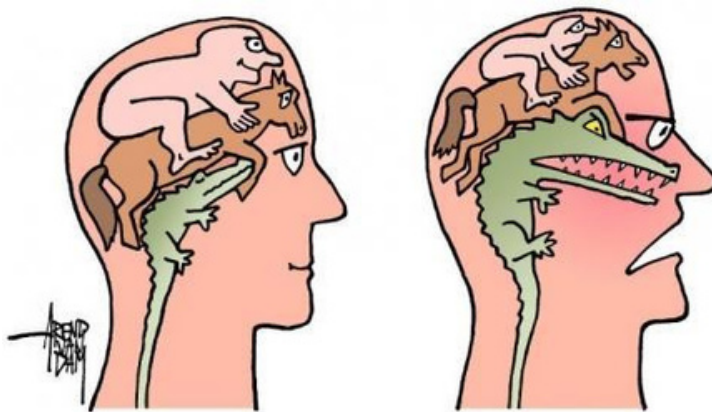


Omgaan met stress in GIZ-gesprekken

De werking van de hersenen bij stress



In de hersenen zijn drie systemen te onderscheiden:



1. Hersenstam ofwel het reptielenbrein
2. Limbisch systeem ofwel het zoogdierenbrein
3. Neocortex ofwel mensenbrein

Het reptielenbrein vormt de basis voor het zoogdieren- en het mensenbrein en is betrokken bij onbewuste processen als ademhaling, reflexen en instincten. Het zoogdierenbrein is betrokken bij emoties, geheugen, motivatie en herinneringen. Het mensenbrein is betrokken bij complexe gedragingen zoals denken, beoordelen en impuls beheersen. In het zoogdierenbrein bevindt zich de amygdala. De amygdala is betrokken bij het ervaren, verwerken en aansturen van emoties. De functie van de amygdala is om de omgeving te screenen op gevaar.



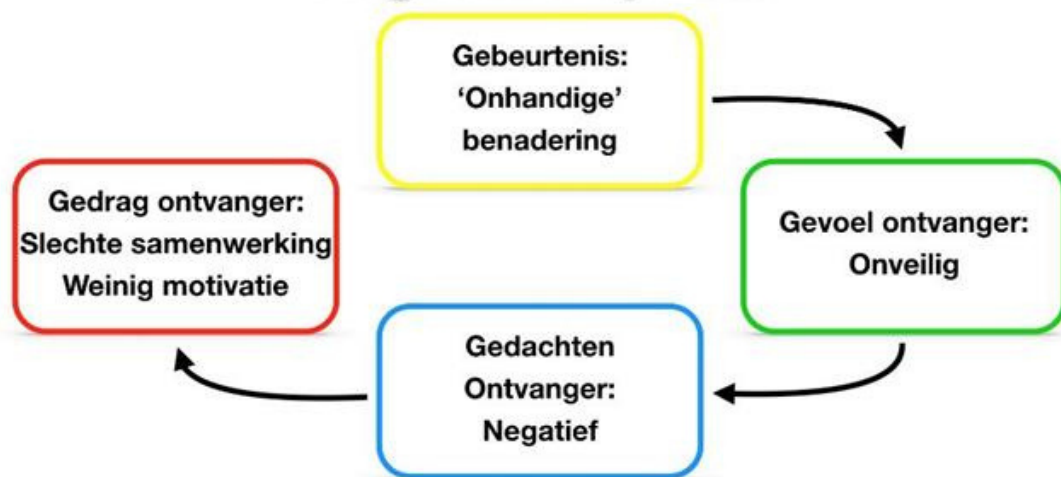
Wanneer de amygdala geen gevaar signaleert, is de situatie veilig en komen hormonen vrij die ervoor zorgen dat energie naar het mensengedrag gaat. Hierdoor wordt menselijk gedrag geactiveerd zoals samenwerken, denken en problemen oplossen.

Wanneer de amygdala wel gevaar signaleert komen hormonen vrij waardoor er minder energie gaat naar het mensengedrag en meer energie gaat naar je lichaam waardoor je in staat bent om te reageren op het gevaar. Dit is een lichamelijke reactie.

Het lichaam wordt hiermee klaargemaakt voor actie. Je kunt nu vechten, vluchten of bevriezen.

Wanneer jijzelf of de ander in de stress schiet, reageer je sneller boos, bang of angstig. Dit kan de volgende problemen opleveren in de communicatie en dus ook tijdens het GIZ-gesprek.

Negatieve spiraal



Wanneer communicatie door de ontvanger negatief wordt ervaren ontstaat een negatieve spiraal.

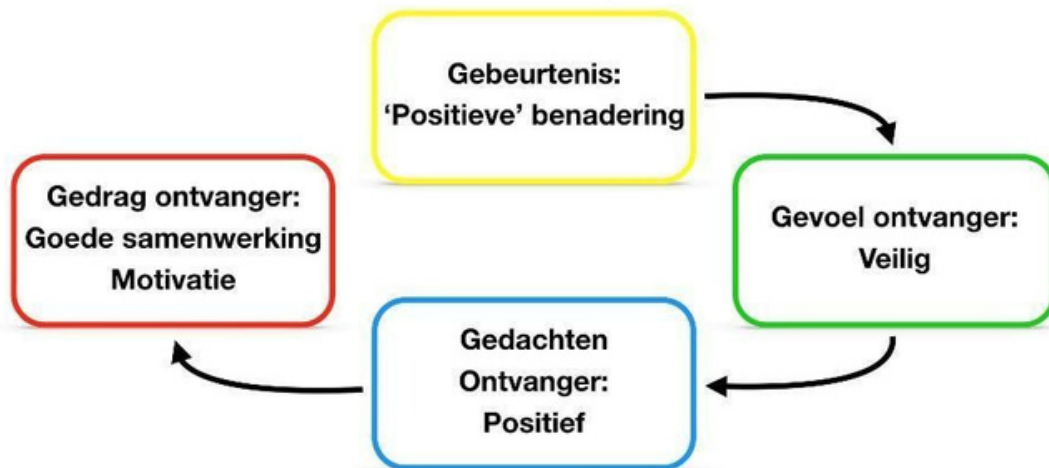
- De gebeurtenis, in dit geval de communicatie wordt negatief ervaren.
- Het gevoel van de ontvanger is: 'Ik voel me niet veilig'.
 - De gedachten van de ontvanger zijn: 'Ik word niet serieus genomen, ze vinden mij niet belangrijk'.
- Het gedrag van de ontvanger uit zich in: slechte samenwerking en geringe motivatie.

Wanneer communicatie door de ontvanger positief wordt ervaren, ontstaat een positieve spiraal.

- De gebeurtenis, in dit geval de communicatie wordt positief ervaren.

- Het gevoel van de ontvanger is: 'ik voel me veilig, gehoord en begrepen'.
- De gedachten van de ontvanger zijn: 'Ik word serieus genomen, ze vinden mij belangrijk'.
- Het gedrag van de ontvanger uit zich in: goede samenwerking en motivatie.

Positieve spiraal



Wees ook bedacht op trauma's en nare herinneringen van onveilige situaties die plotseling worden geactiveerd. Trauma's hebben een grote impact op het welbevinden, het functioneren en de relaties. Het kan zich uiten in stressklachten, plotseling boos worden, vluchten of verlammen. Trauma's worden nog vaak over het hoofd gezien.

Omgaan met weerstand in GIZ-gesprekken

Een empathische, niet-beoordelende houding creëert een veilige omgeving en legt daarmee een basis voor de samenwerking. Door samen te vatten, de ouder te erkennen en zonder oordeel te communiceren, wordt de kans vergroot dat de ouder zich veilig voelt in het gesprek en kan communiceren vanuit het mensenbrein. Door de gesprekstechnieken goed in te zetten kun je veel weerstand voorkomen en oplossen. Door blokkades op communicatie op te heffen voelen ouders en kinderen zich weer veilig en kunnen zij vanuit het mensenbrein denken. Een GIZ-gesprek verloopt hierdoor beter en zinvoller.

Miscommunicatie en storingen in een gesprek gaan altijd voor. Die probeer je eerst op te lossen voor je verder praat. Weerstand hoor je bijvoorbeeld aan de toon van de ander. Je ziet een frons of boosheid. Of je hebt het gevoel dat je langs elkaar heen praat. Op de inhoud doorpraten lost dit meestal niet op.

Schakelen op metaniveau kan miscommunicatie opheffen. Op metaniveau schakel je naar praten over de communicatie zelf. Als je in een gesprek dat stroef loopt overschakelt op 'praten over hoe het gesprek verloopt' (metaniveau) creëer je vaak een opening. Dit doe je door even afstand te nemen van het gesprek en in te spelen op wat jij ziet (non-verbaal) en hoort. Je kunt iets zeggen over wat zich in jouw gedachten afspeelde of het gevoel wat je bij dit gesprek hebt.

Er zijn vier communicatieniveaus waar je de storing kunt zoeken en oplossen.

In een gesprekssituatie zijn vier communicatieniveaus te onderscheiden:

- Inhoud
- Procedure
- Relatie
- Emotie

Inhoud: Waarover gaat het gesprek?

De inhoud is datgene wat er besproken wordt. Binnen een gesprek of overleg is het natuurlijk belangrijk dat iedereen het over hetzelfde onderwerp heeft en dat men hetzelfde doel voor ogen heeft. Niets is hinderlijker dan mensen die afdwalen of te gedetailleerd op een onderwerp ingaan.

Procedure: Hoe gaan we het bespreken?

Bij de procedure maak je afspraken over de te volgen werkwijze. Hoe wordt het onderwerp behandeld? Gaan we eerst brainstormen en gaan we dan prioriteiten aanbrengen? Of is het handiger om iedereen één voor één zijn zegje te laten doen?

Relatie: Hoe gaan we met elkaar om?

Het proces beschrijft hoe de gesprekspartners met elkaar omgaan. Het gaat om zaken als: Hoe is de sfeer? Heeft men respect voor elkaar? Negeren sommige mensen elkaar? Gaat men op elkaar in en hoe? Wordt er om invloed gevochten?

Emotie: Welke gevoelens spelen een rol?

De gevoelens die je hebt in een bepaalde situatie bepalen mede het verloop van die situatie. Emotie speelt, net als interactie, vaak onderhuids. Het beïnvloedt een gesprek echter wel sterk. Het kan hierbij gaan om jouw eigen emotie of om de emotie van de ander. Iemand die boos, verdrietig of angstig is, kan bijvoorbeeld niet meer rationeel argumenteren en wanneer je je onzeker voelt zeg je misschien dingen anders dan hoe je deze bedoeld.

Communicatieniveaus beïnvloeden elkaar

De vier communicatieniveaus beïnvloeden elkaar. We komen ze in feite in contact meer of minder tegen. Alleen gebruiken we ze meestal niet bewust. Met de verschillende communicatieniveaus kun je een gesprek of een overleg dus goed sturen. Intervenieren is het expliciet maken en benoemen van wat zich op één of meerdere niveaus voordoet.

Vier communicatieniveaus



Inhoud • Vat samen; • Orden de inhoud en bied overzicht; • Voeg informatie toe aan het besproken onderwerp; • Vraag om uitleg of meer informatie over het onderwerp; • Toets of het goed begrepen is; • Stel acties voor of draag oplossingen aan.	Procedure • Bespreek de agenda; • Bespreek het doel en de gewenste uitkomst; • Bespreek de rollen; wie doet wat?; • Bespreek de tijdsafspraken; • Zorg ervoor dat de procedure door de ander(en) geaccepteerd wordt; • Bewaak de procedure.
Relatie • Beschrijf het interactiepatroon dat je waarneemt; • Vraag om feedback op eigen gedrag; • Beschrijf de sfeer; • Geef patronen in de discussie aan; • Evalueer de samenwerking; • Signaleer een mogelijke blokkade in de communicatie.	Emotie • Spreek je gevoel op het moment uit; • Vraag hoe de ander zich voelt naar aanleiding van wat er nu voorvalt; • Vraag hoe de informatie 'valt'; • Toets of de anderen zich 'veilig' voelen om een punt te bespreken; • Verwoord de gevoelens van de ander(en); • Geef een gevoelssamenvatting.

Het schakelen tussen communicatieniveaus

Wanneer we de interventies op de vier communicatieniveaus gebruiken spreken we van schakelen. Dit is het overstappen van het ene niveau naar het andere. Hiervan maak je gebruik als blijkt dat je op het ene niveau niet verder komt omdat een ander niveau een blokkade opwerpt.

Tips voor effectief schakelen

- Schakel naar een ander niveau dan de inhoud als je merkt dat er zich op een ander niveau onduidelijkheid, een misverstand of een blokkade voordoet.
- Schakel samen en geef de ander de gelegenheid te reageren op wat je op een bepaald niveau zegt. Rond de uitwisseling eerst af, voordat je een nieuwe interventie pleegt.
- Schakel steeds terug naar de inhoud. Als je blijft steken op een ander niveau, dan gaat de functie daarvan verloren. Het is ook mogelijk dat deze niet meer in verhouding is tot de inhoud.
- Terugschakelen naar inhoud kan altijd via een procedure-interventie, die gaat over 'hoe zullen we dan nu verder praten?'. Hiermee vergroot je de kans dat schakelen effect heeft op het verdere gesprek en het blijft helder wat je samen aan het doen bent.



Weerstand kun je zien als een dilemma van de ander waar jij moeite mee hebt. Met metacommunicatie zorg je voor een open en gelijkwaardig gesprek. Ook kun je de werkrelatie versterken, zodat je de ander ècht begrijpt en krijgt de ander de kans om jou ècht te begrijpen.