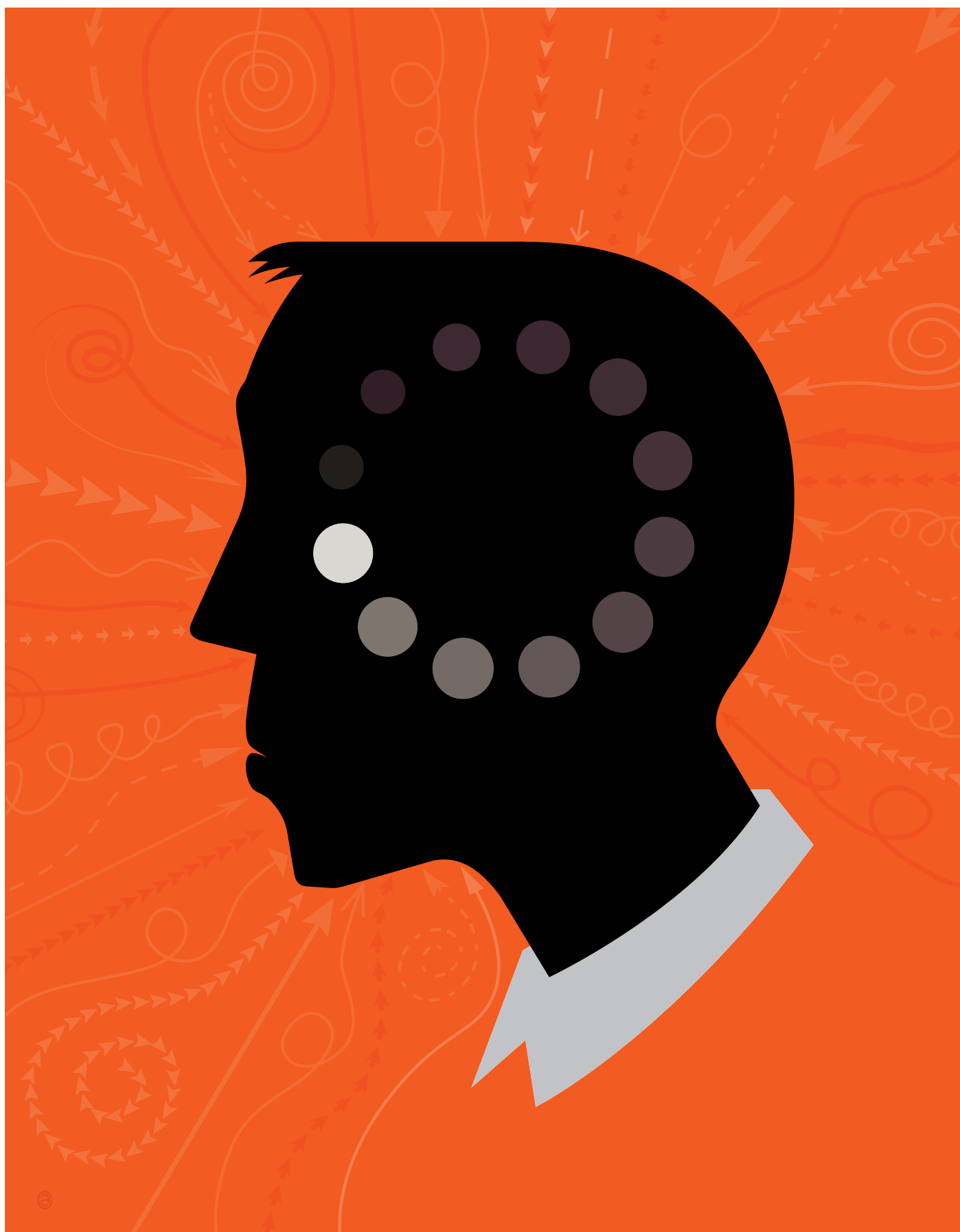


TEKST: ELS WIEGANT // BEELD: AAD GOUDAPPEL



WAT TE DOEN ALS HET RATIONELE BREIN VAN JE PATIËNT (OF JEZELF) 'OFFLINE' GAAT?

'Nóg een keer uitleggen is olie op het vuur'

In een tv-programma is ziekte X aan de orde geweest. De volgende dag heeft u een patiënt die zeker weet dat hij eraan lijdt. Volgens u is dat niet zo. Patiënt boos, u geïrriteerd. Hem met argumenten proberen te overtuigen verergert zijn verzet alleen maar. Wat moet je in zulke gevallen?

Mensen proberen te overtuigen komt in het werk van de (huis)arts misschien niet eens zoveel vaker voor dan in andere beroepen, maar er hangt vaak wel meer vanaf. Ook in het Umfeld van de huisartsenpraktijk, zoals bij onderhandelingen met zorgverzekeraars of overheden, kan overredingskracht doorslaggevend zijn.

Niet verwonderlijk dus dat die vaardigheid en gesprekstechniek in huisartsenopleidingen wordt onderwezen. Huisartsen zijn er over het algemeen erg goed in, zegt communicatiedeskundige en trainer Iris Posthouwer. Maar toch laat die *skill* ze in sommige situaties in de steek. Ingeborg van Lingen, huisarts in Nijverdal, voorzitter van het kringbestuur en ambassadeur tegen kindermishandeling, ondervindt dat vooral in haar bestuurswerk. "Daar heb je te maken met managers die trucjes kennen die wij niet hebben geleerd. Het politiek correcte antwoord geven bijvoorbeeld. Als huisarts ben ik gewend in tien minuten tot de kern te komen. Daar komt bij dat ik een vechter ben. Dat directe is niet altijd handig of nodig in besturen, heb ik gemerkt."

Ook Janet Kist, huisarts in Den Haag, huisartsdocent en -onderzoek bij het LUMC, loopt er vooral in haar bestuurs- en onderwijswerk tegenaan. "In vergaderingen heb ik vaak gedacht: dit loopt niet lekker. Bijvoorbeeld als iemand heel boos of geïrriteerd reageert. Ik had niet de tools om daar dan verandering in te brengen. Ik probeerde wel wat, maar wat kost dat veel tijd en frustratie!"

■ Gestrekt been

Emotie is hét ingrediënt van situaties waarin (blijven) argumenteren niet effectief is, weet Posthouwer uit de trainingen die ze (aan onder andere huisartsen) geeft. "Als mensen niet aannemen wat je zegt, is je neiging om het nóg een keer uit te leggen, nóg meer argumenten erbij te halen. Maar dat werkt uitsluitend als iemand ervoor openstaat. Anders is het alleen maar olie op het vuur."

Herkenbaar, vindt Van Lingen. "Wanneer ik er in zo'n situatie met gestrekt been in ga, loopt het spaak en dan kan het lang duren voordat je weer normaal met iemand kunt communiceren." Ook Kist ziet het regelmatig gebeuren. "Mensen drijven uit elkaar en blijven hun standpunten maar

herhalen, terwijl de emoties steeds meer oplopen."

De verklaring voor dit fenomeen ligt in de neuropsychologie. Voel je je aangevallen, dan reageert je lichaam volgens het bekende overlevingsmechanisme: vecht, vlucht of verstar. Ook als de 'aanval' niet van een wild dier of een aanstormende vrachtauto komt, maar gewoon van een medemens die iets doet of zegt wat je niet bevalt. Posthouwer: "De amygdala trekt alle energie naar die overlevingsreactie toe. De bloed- en zuurstoftoevoer naar andere delen van je lichaam, zoals de prefrontale cortex, wordt tijdelijk stopgezet. Daardoor is je rationele brein even *offline*. Het emotionele brein

Zet een duidelijke punt!

Er zijn diverse trucjes om te bevorderen dat het rationele brein van je gesprekspartner weer 'online' gaat.

- Maak oogcontact.
- Maak langzame bewegingen.
- Spreek met lage stem.
- Gebruik korte zinnen en vermijd overbodige uitleg.
- Gebruik de actieve werkwoordsvorm.
- Breng hoorbare punten aan in je intonatie.
- Vermijd ondermijnende woorden als: 'eigenlijk', 'zeg maar', 'in principe', 'een beetje.
- Zeg niet 'je' als je 'ik' bedoelt.

‘kaapt’ het rationele, waarin je zelfreflectie, zelfrelativering en creativiteit zitten. Gevolg: je kunt niet logisch nadenken, je komt niet op dat slimme antwoord en weet pas achteraf wat je had moeten zeggen.”

Dat gebeurt bij de patiënt of andere gesprekspartners, maar natuurlijk ook bij de huisarts zelf. Van Lingen weet dat ze ‘over de rooie’ gaat als ze ‘als vrouwtje’ behandeld wordt. “Dat gebeurt me nooit in mijn praktijk, maar wel in de bestuurswereld. Als een man mij paternalistisch bejegent, dan ben ik in alle staten. Dat is mijn kwetsbare hoek.”

Kist bemerkt haar allergie ook niet zozeer in het één-op-één-contact met patiënten, maar vooral in groepen. Bijvoorbeeld wanneer een aios zichtbaar ongeïnteresseerd in haar les zit. “Dat vind ik oncollegiaal ten opzichte van de anderen, en dan kroop ik vaak in de belerende rol. Nu denk ik: daar gaat mijn amygdala weer. En vraag ik: ‘Ik zie dat je afdwaalt, is er iets?’ Dat werkt beter.”

■ Bijna magisch

Ondanks dat het overlevingsmechanisme oeroud én zeer nuttig is, valt het wel enigszins te sturen, weet Posthouwer. “De kunst is om een beetje tijd voor jezelf te ‘kopen’ en tegelijkertijd over te steken naar de ander. Als je het heel plat slaat, komt de aanpak neer op: luisteren en samenvatten. Een techniek die huisartsen allemaal kennen, maar die ze soms ontglipt als het spannend wordt. Terwijl het juist dan erom gaat dat je tot je gesprekspartner doordringt. Dus moet je er eerst voor zorgen dat iemand weer openstaat voor redelijke argumenten, zijn rationele brein weer ‘online’ gaat. Betreft het een patiënt, dan het liefst ook snel – want je hebt maar tien minuten – en zonder dat het je al te veel energie kost – want je hebt die dag nog veertig anderen.” Slaat je aanpak aan, dan gebeurt er iets bijna magisch, bemerkt Posthouwer vaak. Ze vroeg de bekende Amerikaanse neuropsycholoog Joseph LeDoux, auteur van het boek *The emotional brain*, eens naar de verklaring. “Zijn antwoord was dat je lijf ontspanningshormonen aanmaakt wanneer je behoefte aan erkenning is bevredigd. De hippocampus geeft de amygdala dan het sein: kust veilig. Daarna kan de wederkerigheidsregel in werking treden: jij toont interesse in mij, dan doe ik dat bij jou.”

‘Zeg je te snel “ja dat begrijp ik helemaal”, dan hóórt je gesprekspartner dat niet eens. Je moet er even de tijd voor nemen. Paradoxaal genoeg moet je temporiseren om snelheid te kunnen maken.’

■ Een vette punt

In de aanpak luistert vooral de timing nauw, vertelt Posthouwer. “Zeg je te snel ‘ja dat begrijp ik helemaal’, dan hóórt je gesprekspartner dat niet eens. Je moet er even de tijd voor nemen. Paradoxaal genoeg moet je temporiseren om snelheid te kunnen maken.”

Mede om die reden traint Posthouwer in haar workshops mensen om een punt achter hun zin te zetten. “Een vette punt. Vinden ze hartstikke moeilijk. In hun intonatie plaats je achter dit soort begripvolle zinnen vaak onbewust een komma. Waarvoor je gesprekspartner gelijk aanvoelt dat er een ‘maar’ achteraan gaat komen. Dan werkt het niet.”

Door de aanpak te oefenen worden in het brein nieuwe neurale paadjes aangelegd. Posthouwer: “Een theorie in de neurowetenschap luidt: *‘neurons that fire together, wire together.’* Laat je je neuronen maar vaak genoeg samen ‘schieten’, dan wordt de onderlinge verbinding sterker.”

Dat oefenen en er bewust mee bezig zijn heeft volgens criticasters het nadeel dat gedrag gekunsteld kan overkomen. Klopt,

vindt Van Lingen. “Ik ben van mezelf heel erg eerlijk en ik heb gemerkt dat het beter werkt als je oprecht wilt achterhalen wat er achter iemands weerstand zit. Het gaat ook sneller.”

Hoewel zij mensen traint, begrijpt Posthouwer de allergie voor ‘nep-gedrag’ maar al te goed. Ze bevestigt dat een reactie authentiek moet zijn. “Daarom zoeken we in de trainingen ook altijd naar zinnen die bij iemand passen. Zodat je niet iets zegt waaraan je gesprekspartner gelijk de geijkte communicatietraining herkent. Dus niet: ‘ik hoor u nu zeggen...’”

Kist merkt dat de aanpak en het oefenen zijn vruchten afwerpt. “Vanmorgen had ik een moeder met een kind dat al drie weken ziek was. Ze wilde antibiotica. Ik ging er niet direct tegenin, maar vroeg waarom ze zich ongerust maakte. Het gesprek liep prettig en bevredigend. Het is echt een smeermiddel in het contact.” Hoewel het haar nog lang niet altijd lukt, heeft Van Lingen die ervaring ook. “Pas was er weer zo’n bestuursituatie waarin ik de neiging had om er knalhard in te gaan. Dat heb ik niet gedaan. Ik was trots op mezelf.” ■

Leer beter overtuigen in workshop LHV Academie

De LHV Academie biedt een workshop *Overtuigen en beïnvloeden* voor huisartsen aan. De workshop bestaat uit een dagdeel (3 accreditatiepunten). De workshop is bedoeld voor hidha’s, aios, praktijkhouders en waarnemers. De eerstvolgende wordt gegeven op 11 april, van 16.00 tot 20.00 uur in Utrecht. Kosten voor LHV-leden: € 350,- (aios: € 250,-). De LHV Bestuursacademie organiseert de training *Overtuigen en beïnvloeden voor bestuurders*. Deze training is vergelijkbaar maar richt zich meer op de bestuurlijke context. De eerstvolgende wordt gegeven op 3 oktober, van 16.00 tot 20.00 uur in Utrecht. Kosten voor LHV-leden: € 350,-, niet-leden betalen € 700,-.

Interesse? Mail naar: academie@lhv.nl of bel met (030) 28 23 700.