



Weerstand in je vak als kwaliteitsverpleegkundige?


Wat is van belang te weten:

- **Weerstand: het hoort er gewoon bij** en is een natuurlijke reactie op het onbekende en de verandering. Omgaan met weerstand is dan ook basisonderdeel van je vak. Je bent immers gericht op verbeteren van kwaliteit, maar dat betekent ook 'veranderen' en nieuwe dingen. Mensen houden niet van veranderen, wel van ervaren verbeteringen en vervullen van persoonlijke behoeftes.
- **Weerstand: is een belangenbehartiger, het beschermt een belangrijke waarde** (bijv. eerlijkheid, veiligheid, autonomie). Welk belang, dat is aan jou om te onderzoeken. Het is immers een signaal dat je op iets wezenlijks stuit van een ander.
- **Weerstand wordt gevoed door onderliggende emoties en onvervulde behoeften**, in de regel angst voor het nieuwe en de verandering. Angst die je beschermt tegen schade of pijn. Achterhaal dus die angst, maak daar contact met de ander. Richt je op de onvervulde behoeften en verminder zo de angst.
De ander voelt zich dan gezien en dit geeft een opening tot een gesprek. Zo krijgt weerstand ook een positieve functie, want **weerstand zegt iets over wat de ander wél wil**.
Vraag je dan ook af: Wat is die angst? Wat zijn hier die onvervulde behoeften. Zit het in het niet kennen, kunnen of niet durven. Angst om te falen bij een behoefte aan succes, angst voor een conflict bij de behoefte aan harmonie, angst om je positie in het team te verliezen bij een behoefte aan invloed?
- **Weerstand is ook een energie**, het kost energie als je er niet mee omgaat, maar kan juist ook een bron zijn van positieve energie. Als je er samen goed uitkomt heb je een Win-Win-situatie. Ze zeggen dan ook Wrijving geeft glans.

Hoe kun je omgaan met weerstand in je vak als kwaliteitsverpleegkundige.

- ➔ Onderzoek wat deze waarde is en probeer de ander te begrijpen. Laat de ander merken dat je de ander en de weerstand serieus neemt. Benoem wat je ziet, erken de ander, waardeer de waarde, zie de ander, beweeg mee met de ander.
- ➔ Ga **NAAST** de ander staan, in tegenstelling tot tegenover elkaar. Waardeer de waarde én de betrokkenheid die de ander toont. Maak zo van weerstand een positieve energie, een win-win situatie.
- ➔ Maak echt contact in gelijkwaardigheid en gebruik de goede luistervaardigheden. Laat je eigen oordelen, meningen en aannames rusten (Laat OMA thuis), Vul niet in voor een ander (Smeer NIVEA), Gebruik LSD: luistere, samenvatten (om te checken en regie over het gesprek te houden) en doorvragen. En bovenal natuurlijk: Wees een OEN: open, eerlijk en nieuwsgierig.
- ➔ **Communiceer ook op gevoelsniveau en maak zo contact met de weerstand**. Bij weerstand gaat het veelal niet om argumenten en ratio. Kijk wat ondersteunende vragen hierin kunnen zijn, maar maak er ook geen 'therapiesessie' van, zoals Welke emoties voel je, wat doet het met je?, Welke gedachten roept het op?, Ben je ergens bang voor om te verliezen?
- ➔ **Ga ook je eigen weerstanden te lijf**. Weerstand doet ook wat met jou. Onderzoek dan je eigen angsten en onvervulde behoeften. Ga je niet verdedigen, maak het niet persoonlijk. De weerstand is op de verandering en niet gericht op jou als persoon.

In welke valkuilen moet je niet stappen?

- 
- ➔ **Ontkennen of negeren van signalen van weerstand.** Je hebt altijd nog wel de keus HOE je er mee om zal gaan, zeker als het in een groep gebeurt. .
 - ➔ **Laat je niet door emoties van jezelf of de ander meeslepen.** Zet hier helpende gespreksvaardigheden of de basisregels van opbouwende feedback in:
 - Blijf in het gesprek rustig, zowel verbaal als non-verbaal. Vat af en toe samen, zowel op inhoud als op emotie, check en vraag door. Oftewel de LSD (luisteren samenvatten en doorvragen). Zo hou je de regie en kun je emoties laten landen.
 - Neem de wind uit de zeilen, beweeg mee, complimenteer op de betrokkenheid, het mee denken aan alternatieven en oplossingen en doe er echt wat mee.
 - Neem afstand en laat het niet persoonlijk worden, Geef gelegenheid stoom af te blazen. Durf het gesprek te stoppen om er later op terug te komen.

Bronnen en voor meer informatie:

- ✓ het artikel van Petri Elermans en Ad van Heijst over [omgaan met weerstand en '13 ultieme tips'](#).
- ✓ [Goed in Gesprek](#), over luistervaardigheden, feedback en over weerstand