

‘Don’t Push Me!’

Echte verbinding (in het onbewuste brein)

O&I dag
3 oktober 2024
Genieke Hertoghs

Onbewuste brein (systeem 1):

Automatisch
Moeiteloos
Meerdere dingen tegelijk
Snel

Bestaande neurale verbindingen



Bewuste brein (systeem 2)

Focus
Vermoeiend
1 ding tegelijk
Traag

Nieuwe neurale verbindingen



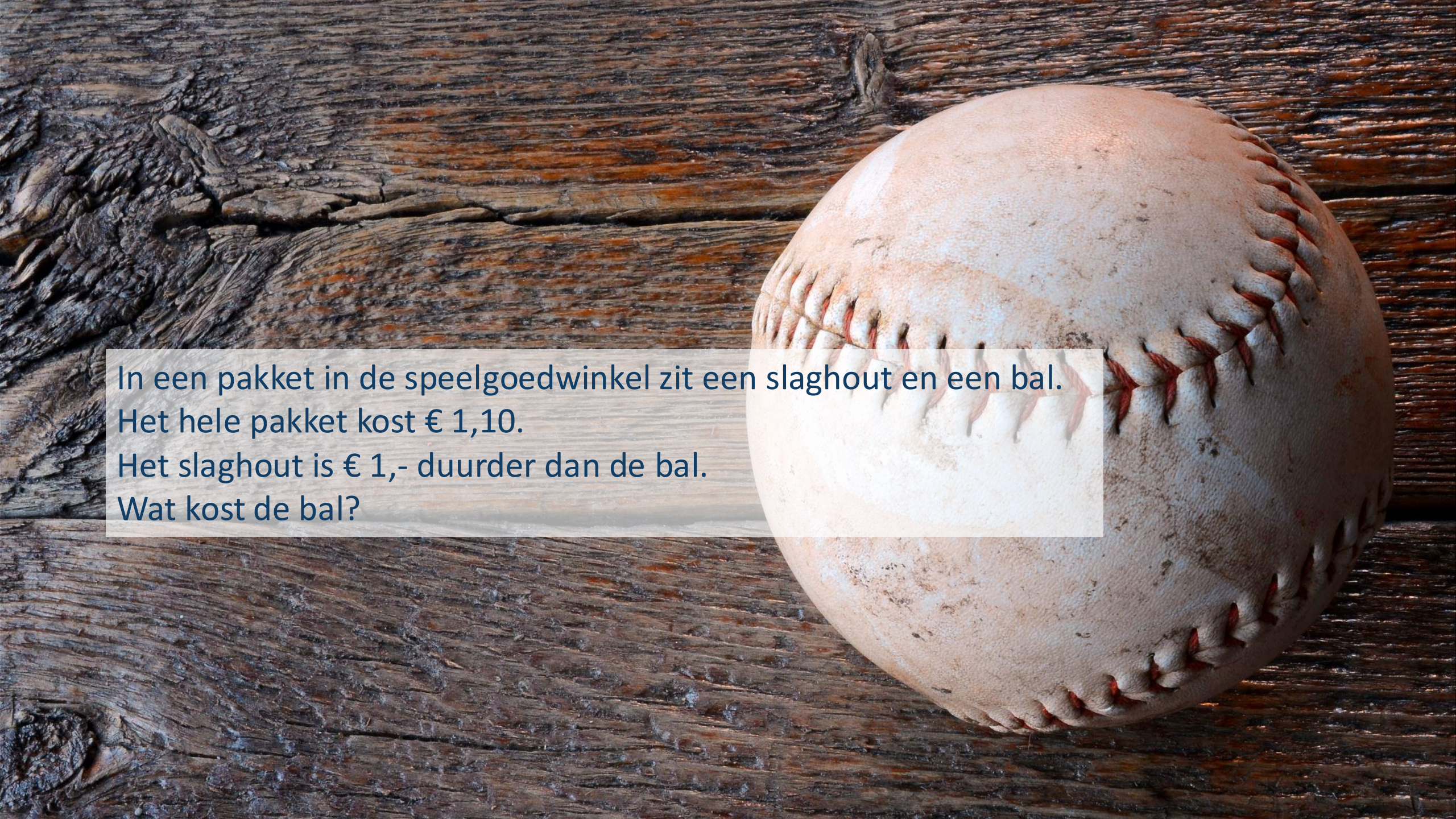
Bron:

Daniël Kahneman

Nobelprijswinnaar voor de Economie, 2002



Bloed
Zweet
en
Tranen

A close-up photograph of a baseball resting on a dark, weathered wooden surface. The baseball is white with red stitching, showing signs of wear and discoloration. The wood grain is prominent and textured. A semi-transparent text box is overlaid on the left side of the image.

In een pakket in de speelgoedwinkel zit een slaghout en een bal.
Het hele pakket kost € 1,10.
Het slaghout is € 1,- duurder dan de bal.
Wat kost de bal?

Onbewuste brein (systeem 1):

Automatisch
Moeiteloos
Meerdere dingen tegelijk
Snel

Bestaande neurale verbindingen



Emotioneel

98%

Bewuste brein (systeem 2)

Focus
Vermoeiend
1 ding tegelijk
Traag

Nieuwe neurale verbindingen



Rationeel en logisch

2%

Bron:

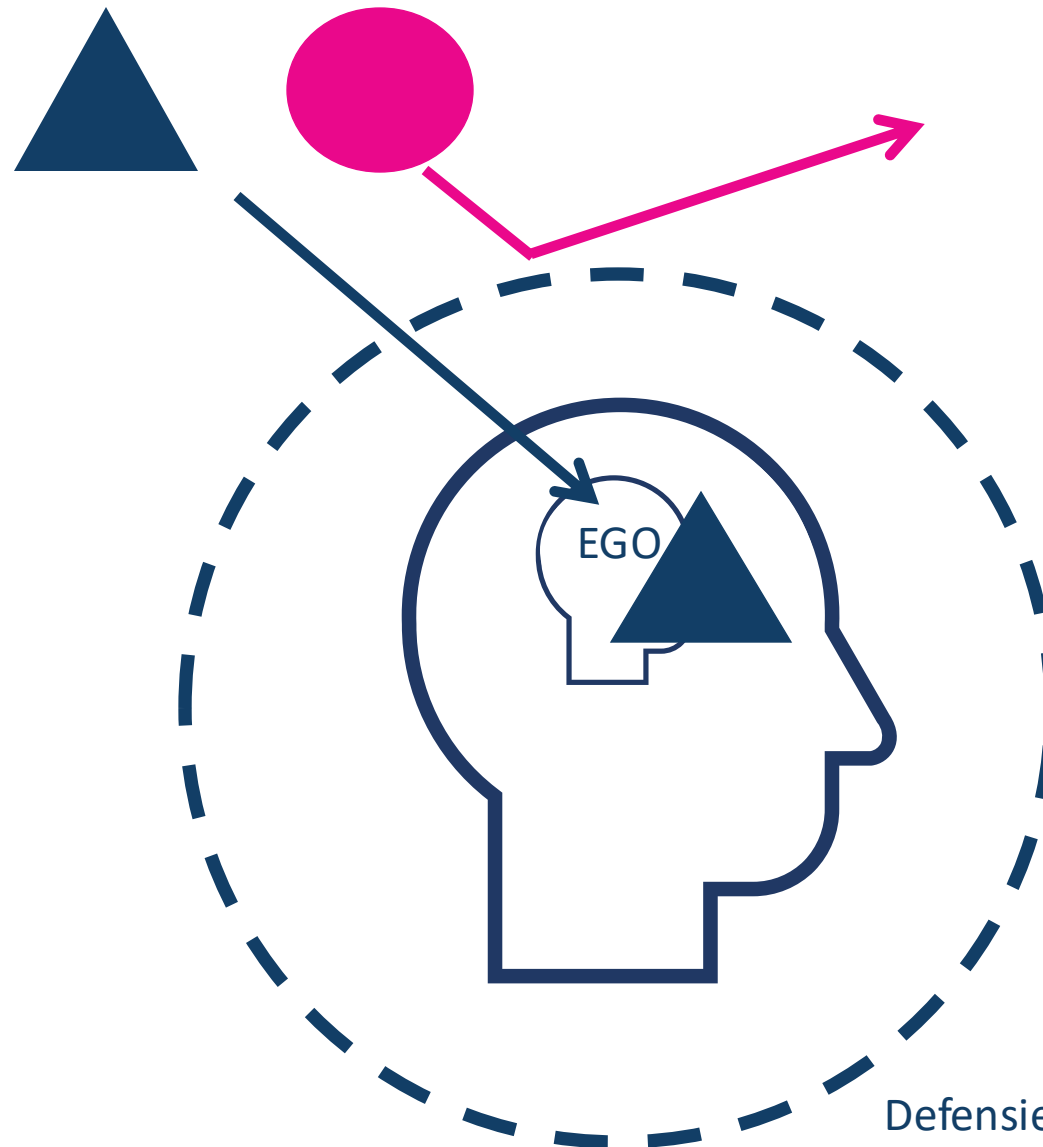
Daniël Kahneman

Nobelprijswinnaar voor de Economie, 2002

Ego:

Vaste set van gedachten, meningen, normen, waarden, overtuigingen én de daaruit voortvloeiende emoties waarmee we naar de wereld kijken en ons daarin gedragen.





PUSH

- Vertellen
- Uitleggen
- Zeggen
- Je mening geven
- 'Iemand meenemen in je gedachtegang'
- Een advies geven
- Argumenten geven
- Onderbouwen
- Verwijzen naar onderzoek
- Een tip geven
- Een persoonlijke ervaring delen
- Afdwingen
- Dreigen met consequenties
- Het nog eens herhalen
- Wat harder praten
- Op je kop gaan staan...

"Dat snap ik!"
"Dat kan ik me voorstellen..."
"Dat begrijp ik."

"We moeten echt veel meer focussen op
preventie en het voorkomen van zorg!"

"Ja maar, het optimaliseren van de
zorgprocessen levert juist tijd op!"

"Er is echt geen noodzaak
voor een MRI, meneer
Janssen..."

"Ik heb 67k van je budget
nodig om meer tijd voor de
patiënt te maken."

"Als apotheek zijn wij de
aangewezen partij om de inhalatie-
instructie te geven!"

"Uw bloedwaarden laten zien dat
het tijd is om actie te
ondernemen."



GGZ: “Omdat mevrouw depressief is, verzandt ze nu in passiviteit. De wil om zelf in actie te komen is er niet. We moeten dit dus eerst op de rails krijgen. Alleen vanuit intrinsieke motivatie komen we een stap verder.”



Het effect van push op het onbewuste brein van de ander?

Niets. De boodschap wordt als je pech hebt niet eens bewust geregistreerd.

De ander ervaart dreiging, de sympathie naar jou neemt af.

Veiligheid neemt af, verbinding blijft uit.

Je krijgt wenselijke antwoorden in plaats van het échte verhaal.

Eigenaarschap, motivatie en enthousiasme voor jouw plan blijft bij jou.

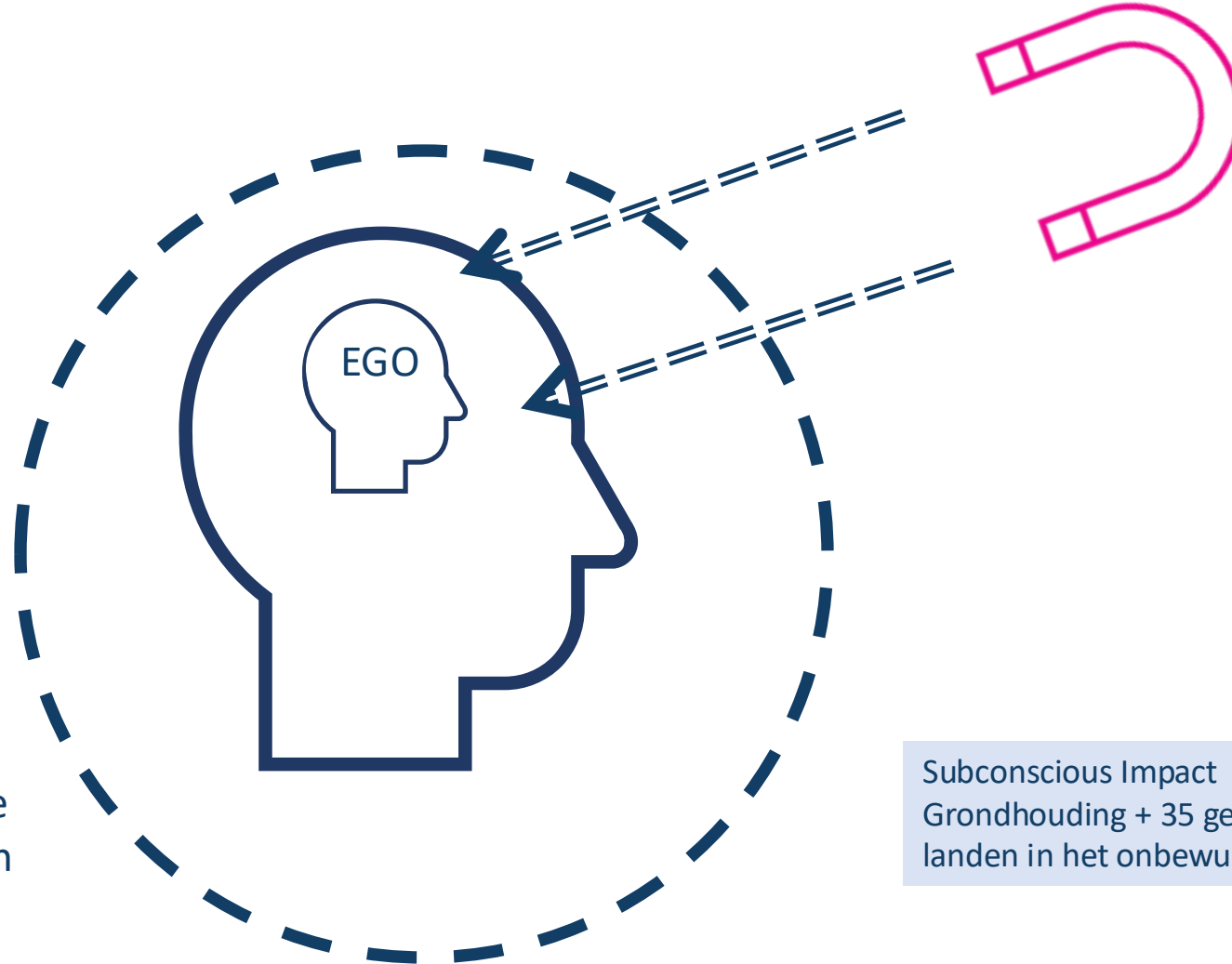
Gepolariseerde standpunten.

Je houdt je blinde vlek in stand.



PULL

Defensiemechanisme
met toegangspoorten



Subconscious Impact
Grondhouding + 35 gesprekstechnieken die
landen in het onbewuste brein.

Het effect van pull op het onbewuste brein van de ander?

- ✓ De ander voelt zich gezien en écht begrepen.
- ✓ Veiligheid neemt per direct toe: er is ruimte voor het échte gesprek.
- ✓ Sympathie naar jou neemt toe.
- ✓ Ik versus JIJ wordt een gezamenlijk WIJ.
- ✓ Je haalt maximale waarde uit de verschillende invalshoeken.



Meest basale pulltechnieken

- Regievraag: Nieuwsgierig verkennende open vraag aan de veilige buitenkant van de belevingswereld van de ander.
Hoe | Wie | Wat | Waar | Waarom | Hoeveel | Welke | Wanneer | Hoelang | In welke mate | In hoeverre
- Doorvraag: Oordeelvrije (open) vervolgvraag die een diepere laag van de belevingswereld verkent.
Hoe | Wie | Wat | Waar | Waarom | Hoeveel | Welke | Wanneer | Hoelang | In welke mate | In hoeverre



Een ezelsbruggetje?



HOEOEOEOE...?

“... bedoel je dat precies?”

“... zou dat er in de praktijk uitzien?”

“... belangrijk is dat in jouw optiek?”

A close-up, high-resolution photograph of a lion's face, focusing on its eyes and nose. The lion's fur is a mix of golden-brown and tan, with darker stripes around its eyes. Its eyes are a striking yellow-gold color, looking directly at the viewer. The background is dark and out of focus.

Vind je het niet veel logischer
als de apotheek die taak op
zich neemt?

Vind je het ook niet
belangrijk om extra tijd voor
de patiënt te maken?

Draagt valpreventie niet juist bij
aan meer zelfstandigheid bij
ouderen?

Bent u bekend met de risico's
van teveel suiker?

Vindt u een MRI wel echt
noodzakelijk?

Vraagvalkuil: gesloten vraag

Zou het aanpakken van de achterliggende
oorzaak niet handiger zijn?

Lijkt het je niet logisch om
dit dossier bij ons te
beleggen?

A close-up, macro photograph of a human eye. The eye is light-colored, possibly blue or grey, and is looking slightly to the left. The eyelashes are dark and well-defined. The skin around the eye is a warm, light brown tone. The image is soft-focused, with the eye itself being the sharpest part of the frame.

Scope

De verkokerde manier waarop
je de (professionele) wereld
waarneemt en daarin alles
betekenis geeft en persoonlijk
kleurt.



Fysiotherapeut: “Wat zou het positieve effect ervan zijn als meneer eerst zijn algehele conditie ging verbeteren?”

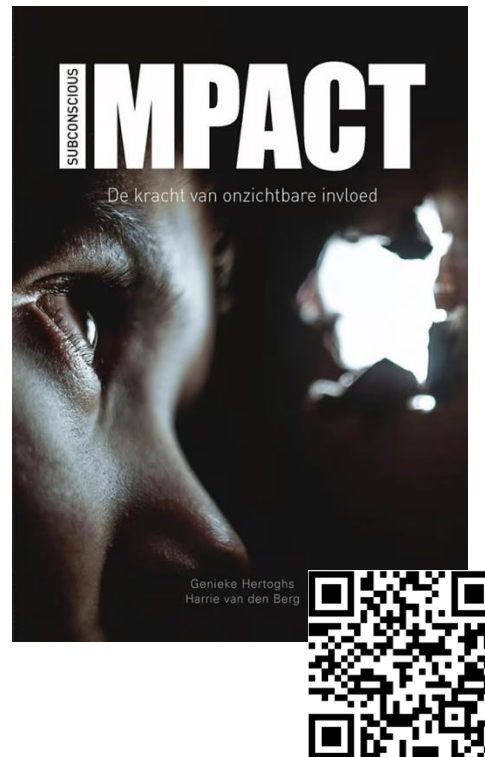
“Meneer heeft COPD. Waarom doen wij als apotheek de inhalatie-instructie niet?”

HA: “Hoeveel meer risico lopen we als we niet eerst het risico op hartfalen gaan terugdringen?”

Vraagvalkuil: vraag uit je eigen scope

GGZ: “Tot hoeveel is meneer precies in staat zonder intrinsieke motivatie denk je?”

“Wat zou het opleveren als wij dat vanuit de thuiszorg doen?”



Onder constructie

Verwacht in 2025

Onbewuste
motivatiestijlen

Meer weten over onze trainingen
en opleidingen?
www.dontpushme.nl

Programma

- 16.15 - 17.00 uur – Sessie ronde 1
- 17.00 - 17.50 uur – Netwerkmoment
- 18.00 - 18.45 uur – Sessie ronde 2
- 18.45 - 19.30 uur – Netwerkborrel

Op je badge staat welke sessie je heen gaat en waar je moet zijn.

