

Workshop Stress Sensitieve dienstverlening

Yuk Sie Cheung

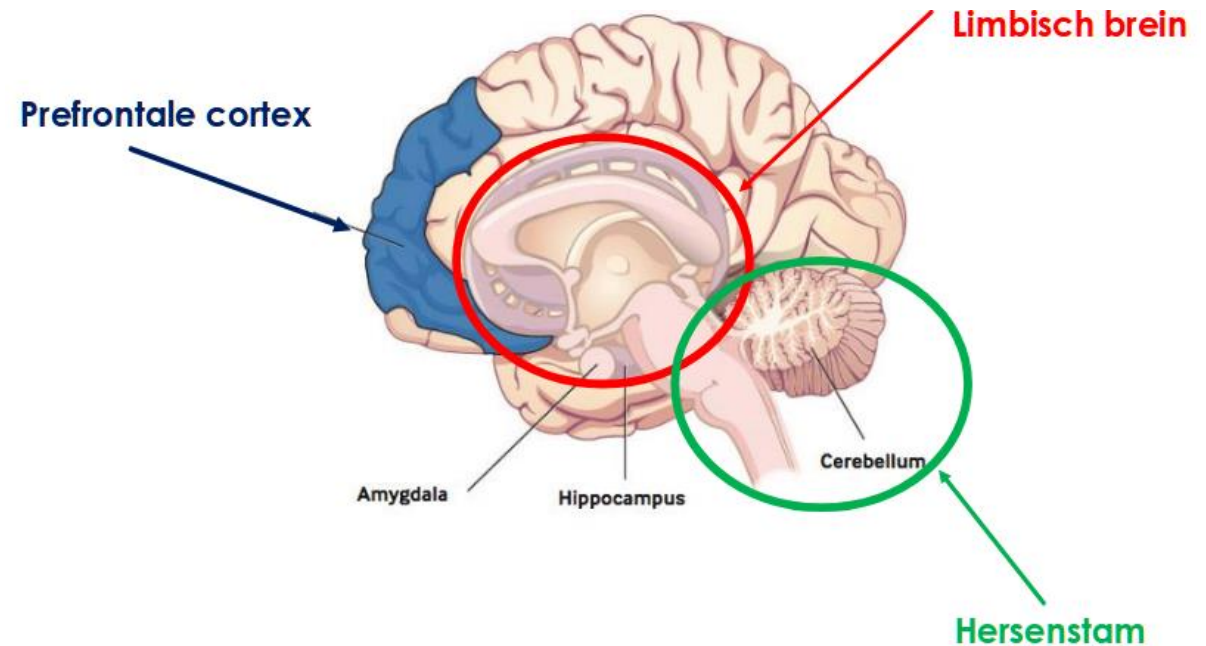
Bindkracht10

25 februari 2021



Wat is stress?

- We spreken hier van chronische stress
- Werking op de hersenen
- Executieve functies



Uit: presentatie N. Jungmann



BINDKRACHT 10

Gevolgen van chronische stress

- Impulsiever reageren (stress respons)
- Emotioneler reageren (angst, achterdocht, agressie)
- Minder goed leren en minder goed zaken onthouden
- Geen overzicht van samenhang vraagstukken op diverse levensdomeinen (tunnelvisie)
- Niet goed in staat problemen te analyseren, opties te verkennen en prioriteiten te stellen (bij de dag leven)
- Niet goed in staat positieve intenties om te zetten in actie
- Stress gerelateerde gezondheidsproblemen
- Afnemend geloof in eigen kunnen

Belang van stress sensitieve dienstverlening



BINDKRACHT 10

Het gaat om kleine dingen

- Welkom bij de receptie
- Foto behang
- Kopje koffie of thee aanbieden (lekkere!)
- Vragen hoe het gaat met iemand
- Kortom: aandacht!



BINDKRACHT 10

In gesprek

- Houdingsaspecten
- Gespreksvaardigheden
- Coachen naar executieve vaardigheden
- Doelen stellen
- Beloningen



Psycho educatie

Wat is stress?

Stress is een ander woord voor **spanning**. Iedereen heeft wel eens stress. Door **nare gebeurtenissen**. Of als je iets **moeilijks** moet doen. En zelfs bij leuke dingen zoals een **uitstapje**.

Gezonde stress

Een **beetje** stress is **normaal**. Het is zelfs goed als je een examen moet doen of solliciteert. Het zorgt er dan voor dat je het **beter** doet. De meeste stress is snel voorbij. Is het examen of de sollicitatie afgelopen? Dan kom je weer **tot rust**.



Ongezonde stress

Maar stress die heel **lang** duurt- weken, of maanden, is **erg ongezond!** Je voelt je er **vervelend** door. Je kan niet doen wat je wilt.



Denk bijvoorbeeld aan een vrachtwagen. Stop je die **te vol**?

Dan rijdt de wagen **langzaam**. En als dat **lang** duurt, gaat de wagen **kapot**. En rijdt hij helemaal niet meer.



Zo **gaat** dat ook bij mensen. Als je **lang overbelast** bent voel je dat in je **lijf** en in je **hoofd**.

Waardoor krijg ik ongezonde stress?

Het kunnen **nare gebeurtenissen** uit je verleden zijn. Maar vooral dingen die al heel lang spelen. En **niet opgelost** worden: problemen met **geld**, een slecht huis, problemen in je relatie.



Ruzie thuis of met je baas.



Problemen met geld.



Zorgen over ziekte.



Een slecht huis.

Ongezonde stress

Wat merk je?



Ik slaap slecht.



Ik vergeet dingen.



Ik voel me boos.



Ik voel me bang.



Ik voel me eenzaam, heb weinig contact.



Ik kan me niet goed concentreren.



Mijn ademhaling is snel.



Mijn hartslag is hoog.



Ik eet weinig of ongezond.



Ik beweeg weinig.



Ik kom bijna nooit buiten.



Ik heb vaak ruzie.



Plannen maken en uitvoeren is lastig.

Wat helpt?

Zoek hulp. Denk weer aan de **vrachtwagen**. Als je zorgt dat die **minder vol** is, dan rijdt hij weer. Maar daar heb je **hulp** bij nodig.



Zoek ontspanning. Je lijf en hoofd krijgen dan tijd om te **herstellen**. Iedereen ontspant op zijn eigen manier. Bedenk wat voor jou het beste werkt. **Een paar tips:**

Ga meer bewegen. Maak een wandeling, doe yoga, meditatie of ademhalingsoefeningen voor je tv (YouTube). Of maak je huis schoon.



Eet veel groente en fruit. Doe zuinig met alcohol.



Ga op tijd naar bed, zorg voor voldoende slaap.



Neem een **warm bad** of **douche**.



Praat met iemand. Of **schrijf** je gedachten op.



Luister naar **muziek** of lees een **boek**.



Maak wat **kleine plannetjes**. Bijvoorbeeld om je situatie te verbeteren.

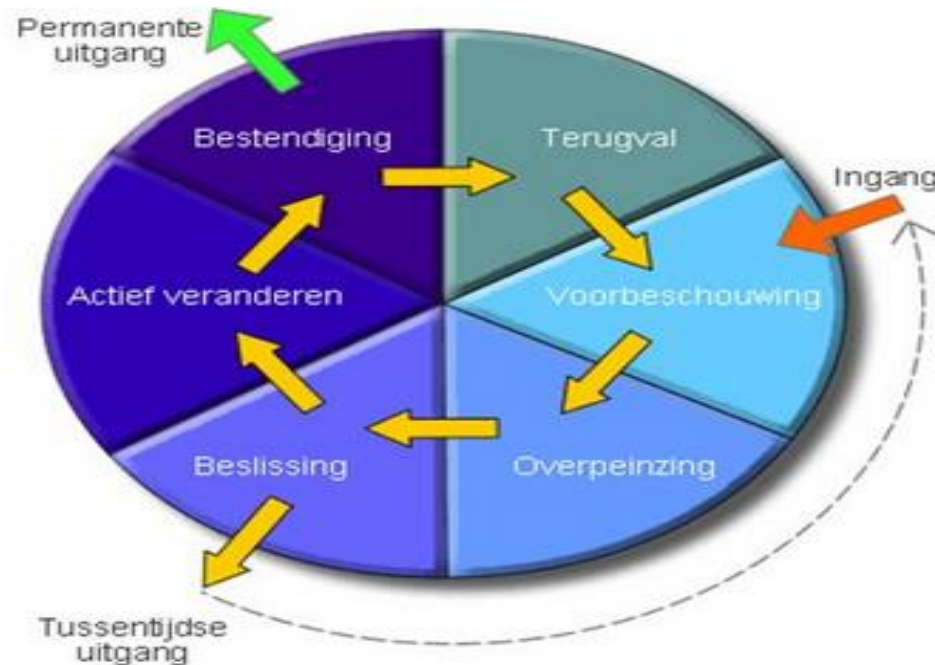


De impact van zorgen en stress



Motiverende gespreksvoering

- *Motiverende Gespreksvoering* een op samenwerking gerichte gesprekstijl die iemands eigen motivatie en bereidheid tot verandering versterkt (2014, Miller/Rollnick). Het gaat om de intrinsieke motivatie van de persoon zelf..



Vaardigheden

- Open vragen stellen
- Reflectief luisteren
- Bevestigen
- Samenvatten
- Informatie en advies geven met toestemming

Oefening: gespreksanalyse

Ramona en Ron in gesprek



Tot slot

- Wat neem je mee uit deze workshop naar je werk?

Bedankt voor jullie aandacht!

