

# “ DANK U VOOR DIE BLOEMEN

## Over dankbaarheid en klantvriendelijkheid

Vanuit de werkgroep Klantvriendelijkheid werden topics gekozen om te komen tot een interessant vormingsaanbod binnen dit thema. Zo ook een lezing over dankbaarheid door psychotherapeut Johnny Weustenraed. Klantvriendelijkheid en dankbaarheid zijn immers onlosmakelijk met elkaar verbonden. Hoe kunnen wij - als aanspreekpunt van de patiënt - hierin een rol spelen? We vroegen het aan Johnny.



“

Als de patiënt als gelijkwaardige partner wordt gezien, verloopt het genezingsproces sneller.

*Johnny Weustenraed*

integratieve psychotherapeut en  
professionele coach

“

Leg je focus op wat er wél is en wees oprecht dankbaar

**D**ankbaarheid is een sleutelwoord dat je regelmatig gebruikt in je presentaties. Waarom is dankbaarheid zo belangrijk?

*Johnny:* "Dankbaar zijn is een manier van kijken naar de wereld. De positieve psychologie legt de focus op wat er wél is in plaats van wat er niet is. Kijken naar wat er wel is, geeft je energie, een goed gevoel, maakt je veerkrachtiger, verbreedt het denken, maakt je creatiever, enzovoort."

"Door dankbaarheid centraal te zetten worden er tevens gelukshormonen geproduceerd, terwijl bij het leggen van de focus op wat er niet is, stresshormonen worden geproduceerd. Als we ons dus focussen op wat de patiënten ons te

bieden hebben, wat onze collega's ons te bieden hebben en/of wat de organisatie ons te bieden heeft, gaan we ons veel beter voelen. Zo bepalen we ons eigen gevoel."

"Weet dat men minstens drie positieve aspecten ten opzichte van één negatief aspect nodig heeft om zelfvertrouwen en een goed gevoel te beleven. Want bij één positief aspect naast één negatief aspect blijven we eerder in een depressief gevoel vastzitten. Omdat we van anderen niet altijd veel complimenten en waardering krijgen, kunnen we beter zelf onze focus leggen op het positieve. En we weten allemaal: wat je aandacht geeft, groeit. Dus als we vaak 'dankjewel' zeggen, gaan anderen vanzelf ook vriendelijk zijn."

"Verder denk ik ook dat dankbaarheid tonen naar je patiënt een impact heeft op het herstel van de patiënt. Als de patiënt als een gelijkwaardige partner wordt gezien, zal er minder agressie zijn en zullen vele genezingsprocessen sneller verlopen."

Dankbaarheid gaat gepaard met positief denken, zeg je. Verklaar je nader.

*Johnny:* "We hebben dagelijks meer dan 60.000 gedachten. We weten dat dit niet allemaal stimulerende of positieve gedachten zijn. Dit is begrijpelijk want de hersenen zijn in eerste instantie gemaakt om gevaar te detecteren en te zorgen dat we overleven. We moeten dus hard werken voor onze positiviteit. Dankbaarheid is zeker een manier van positief denken. Je ziet dit zelfs terugkomen bij mensen in zware crisis. Een stervende is vaak nog dankbaar voor de kleine dingen des levens. Patiënten met kanker zijn vaak dankbaar als je even hun hand vastneemt. Als het leven begint te rijpen, kijken we er anders naar. Dan kijken we er meestal positief naar. Vaak hoor ik mensen na een burn-out of depressie zeggen 'ik ben blij/dankbaar dat ik dit gehad heb, omdat ik nu anders naar het leven kijk.'"

Hoe kan je dankbaarheid toepassen in het werkveld?

*Johnny:* "Allereerst kan je beginnen met heel vaak 'dankjewel' te zeggen. Maar dit worden soms loze woorden die niet meer binnen komen als je ze vaak zonder gevoel uitdrukt. Het gaat dus om 'echtheid'. Benoem waarvoor je iemand bedankt: bedankt voor je geduld, bedankt voor je vriendelijkheid, bedankt voor het begrip, bedankt om mee te helpen..."

"Je kan ook heel veel complimenten geven. Deze worden vaak als een 'dankjewel' ervaren. We kennen allemaal