

Goede ggz begint bij goed communiceren

Remke van Staveren

Taal vormt ons denken

Het succes van ieder (behandel)contact in de ggz valt of staat bij de kwaliteit van de relatie tussen hulpverlener en cliënt, en communicatie is daarin het belangrijkste instrument. De woorden die we gebruiken, beïnvloeden ons denken en daarmee de manier waarop we met onze cliënten en met elkaar omgaan.

Casus – Communicatie tussen hulpverleners

Tijdens de ochtend-overdracht van de crisisdienst bespreken de hulpverleners hun cliënten:

‘Mevrouw de Vries heeft vannacht weer eens in haar polsen gekrast.’

‘Oh. Is dat niet die borderliner van de Stationsstraat?’

Wissel van perspectief

Om te verbeteren hoe we over én met onze cliënten communiceren, doen we een simpele gedachteoefening waarin je je verplaatst in de ander. Gebruik je voorstellingsvermogen en wissel van perspectief. Wat gebeurt er als je andere woorden kiest, en vervolgens doorvraagt naar de situatie?

Beeld je in dat jij de client bent, en dat de ander de hulpverlener is. Wat zie je dan, en wat voel je? Wat heb je nodig? Nu je van perspectief bent gewisseld, spreek je dan nog steeds over ‘krassen’ en ‘die borderliner’? Of realiseer je je dat je misschien nog onvoldoende van je cliënt weet om haar écht te kunnen begrijpen?

Casus – Patiëntgerichte communicatie tussen hulpverleners

‘Mevrouw de Vries heeft vannacht in haar polsen gesneden.’

‘Oh. Is dat niet die ernstig getraumatiseerde vrouw die aan de Stationsstraat woont? Wat is er gebeurd? Hoe is ze in crisis geraakt? Hoe kunnen we haar ondersteunen, zodat het haar een volgende keer lukt om met spanning om te gaan zonder zichzelf te beschadigen?’

De taal van compassie

Patiëntgericht communiceren is gericht op herstel, eigen regie en verantwoordelijkheid. Communicatie die gebaseerd is op waarden als echtheid, empathie, respect en acceptatie,

professionele nabijheid en compassie. Hulpverlener en cliënt zijn gelijkwaardig. Ze zijn beiden expert op het eigen gebied, terwijl naasten zoveel mogelijk betrokken worden bij de zorg.

Hoe dan?

Er zijn talloze mogelijkheden waarop we een cliënt respecteren en accepteren, zonder de regie of verantwoordelijkheid over te nemen. Het belangrijkste is dat wat we zeggen en doen oprecht is, en bij ons past.

Casus – Patiëntgerichte communicatie richting de cliënt

Mevrouw de Vries belt diezelfde dag nog op: ‘Mijn slaapmedicatie is op. Jullie schrijven me ook altijd te weinig voor! En nu ga je zeker zeggen dat het mijn eigen schuld is en ik geen nieuw recept krijg!’

Betekent compassievol communiceren dan ook dat mevrouw de Vries nu een nieuw recept voor slaapmedicatie krijgt? Nee, dat zou geen goede zorg zijn. Maar hoe dan wel?

We beginnen met goed luisteren, doorvragen, erkenning geven en vervolgens zogenaamde copingvragen stellen:

‘Wat maakt dat u vannacht in uw polsen hebt gesneden en extra slaapmedicatie nodig had?’

‘Tjonge! Nu begrijp ik waarom u zich in de steek gelaten voelt.’

‘Wat hebt u verder al geprobeerd? En heeft dat geholpen, al is het maar een beetje?’

‘Zeker. Dat is ook moeilijk! Wat deed u eerder in een situatie als deze om voor uzelf te zorgen?’

(...) Oh ja? En is er iemand die u hierbij kan ondersteunen?’

Patiëntgericht communiceren wérkt

De uitkomsten van *patient-centered communication* worden in Engelssprekende landen al decennia onderzocht en wat blijkt? Patiëntgericht communiceren is effectief: het leidt tot meer positieve gezondheidseffecten en een grotere tevredenheid, zowel onder cliënten als onder hulpverleners.

Een nieuwe ‘taal’ leren is lastig tot je merkt dat je beter contact krijgt en dat het wérkt.

© 2019 Boom uitgevers Amsterdam. Dit whitepaper is vrij te gebruiken voor niet-commerciële doeleinden. Voor commercieel gebruik dient u contact op te nemen met Boom uitgevers Amsterdam, info@boompsychologie.nl of (020) 524 45 14.

Literatuur



Dit whitepaper is gebaseerd op de visie zoals beschreven in *Patiëntgericht communiceren in de ggz* door Remke van Staveren (Boom Psychiatrie & de Tijdstroom).

Patiëntgericht communiceren in de ggz en andere uitgaven van Boom Psychiatrie & de Tijdstroom vindt u op:

www.boompsychologie.nl