

Leer verbindend te communiceren

COMMUNICATIE Verbindend communiceren is een manier om te spreken en te luisteren zodat er een goede en duidelijke verstandhouding met de gesprekspartner ontstaat. Het is ook een manier om aan zelfzorg te doen.

Verbindend communiceren vertrekt vanuit de intentie om iemand zowel rationeel als emotioneel te erkennen en te begrijpen, zegt Jo Huylebroeck van DialogoPlus. Hij geeft cursussen in de zorgsector, in gevangnissen en voor hulpdiensten over communicatie en omgaan met de eigen onrust en stress. “Als twee mensen elkaar ontmoeten, dan komen twee werkelijkheden samen. In de artspraktijk zijn dat de werkelijkheid van de arts, die feiten en vakkennis bezit, maar ook emoties, bepaalde doelen en een eigen stijl heeft, en de werkelijkheid van de patiënt met zijn kennis en emoties. Die moet je als zorgverlener ook erkennen en begrijpen.”

Vierstappenplan

Verbindende communicatie verloopt in vier stappen, legt Huylebroeck uit. “De eerste stap is waarnemen: wat zijn de feiten en gegevens? De tweede stap is gewaarworden: hoe beleven we wat we waarnemen? Vergelijk het met kou hebben: voor de ene is 19 graden nog warm, een ander heeft het dan al koud.”

“De derde stap is peilen naar wat daarachter zit. De beleving duidt op iets dat voor een persoon belangrijk is. Als een patiënt graag gerustgesteld wordt, dan moet een gesprek anders verlopen dan bij een patiënt die vooral informatie wil. In de vierde stap ga je de gewenste ver-

binding maken. Je blijft zoeken wat je gesprekspartner nodig heeft of belangrijk vindt en gaat daarop in. Je kan ook benoemen wat je waarneemt: ‘Klopt het dat je je onrustig of verdrietig voelt?’ en daarop verder inspelen.”

In de arts-patiëntrelatie is verbindende communicatie vooral bij slechtnieuwsgesprekken belangrijk. “Patiënten hebben heel verschillende belevingen. Je moet als zorgverlener trachten te vinden welke behoefte achter de reactie zit. Wil de patiënt nu geruststelling of is het juist iemand die snel info over de feiten wil horen? Dat is een hele andere insteek van waaruit een reactie kan komen en zo je die inschat kan je sneller en treffender tegemoet komen aan die behoefte.”

Ook voor zelfzorg

Verbindende communicatie is ook belangrijk voor zelfzorg, stelt Jo Huylebroeck. “Slecht nieuws brengen is ook zwaar voor de boodschapper. Je voelt emoties, maar je hebt geen tijd om die te verwerken want de volgende patiënt is aan de beurt. Zorgverleners sluiten zich daarom soms af van hun emoties, ze gedragen zich professioneel, zoals dat dan heet. Het is knap dat we dat kunnen. Maar dat is tijdelijk. In een normaal leven komt er een moment om al die ingehouden emoties, energie, verdriet, frustraties los te laten. Die moeten letterlijk uit je systeem komen door iets leuk te

gaan doen, te ontspannen, zodat je je batterijen weer oplaadt. Vaak is daar weinig tijd voor. Sommige zorgverleners doen maar voort, wat ook verslavend kan werken. Maar zo geraak je vervreemd van jezelf.”

‘Patiënten hebben heel verschillende belevingen. Je moet als zorgverlener trachten te vinden welke behoefte achter de reactie zit’

“Verbindend communiceren met jezelf kan daarbij helpen. Erken eerst dat zelfzorg nodig is. Je voelt misschien spanning in je schouders of stress, en je vraagt je af waar dat vandaan komt en wat dat te maken heeft met wat je belangrijk vindt. Ik hoor soms artsen zeggen: ik wil mensen ondersteunen in hun gezondheid en voel me zo afgewezen als ze alleen voor dat doktersbriefje langkomen. Zo krijgt een arts het gevoel dat hij zijn eigen waarden niet meer kan realiseren. Verbindend communiceren laat je dan uit die negatieve spiraal loskomen. Stilstaan bij je eigen behoeften en waarden kan een eerste stap zijn naar zelfzorg, doordat je beter begrijpt vanwaar die frustratie of onrust vandaan komt in jou. Je kan de maatschappij en de patiënten niet veranderen, maar je kan wel voor jezelf zorgen.”

Samen loslaten

Huylebroeck leert zorgverleners en hulpverleners ook hoe ze elkaar kunnen ondersteunen met verbindende communicatie. “Je botst soms op de grenzen van wat je kan doen en dan kan je een soort onmacht ervaren. Dan is het belangrijk dat je blijft kijken naar wat er is, zoals ook patiënten in moeilijke situaties soms focussen op wat ze nog wel kunnen, terwijl anderen vastzitten in wat niet meer kan.”

“Onder collega's kun je in verbinding blijven door openlijk te uiten wat wel of niet lukt. Samen rouwen en tegelijk samen vieren dat we ons best hebben gedaan, is een belangrijke schakel om in de zorg te blijven functioneren. Makkelijk is dat niet. Een hoofdchirurg wou het op teamvergaderingen over falen en kwetsbaarheid hebben. Het duurde maanden voor hij zijn collega's zo ver kreeg dat ze durfden toegeven dat ze twijfels, zorgen of foute beslissingen verzwijgen om een ideaal beeld te behouden, en dat dat stresserend werkte. Het team werkte aan die kwetsbaarheid en werd hechter. Men begon elkaar steeds meer te waarderen. De sfeer veranderde en zo leerden ze van elkaar.”

Erik Derycke

Praktijk
Coördinatie: Emily Nazionale 

Artsenkrant : AK2740-018