

## Een goed gesprek: zo doe je dat!

In de zorg communiceer je bijna de hele dag. Je hebt een gesprek met je cliënt tijdens het wassen, je spreekt een familielid, je praat even bij met een collega of je overlegt met de fysiotherapeut. Je hebt een zorg-leefplanbespreking of een teamoverleg. Soms is het even een babbeltje tussendoor, een andere keer heb je een serieus gesprek over een overleden partner. In al deze situaties is het belangrijk een 'goed gesprek' te voeren. Hieronder staan aandachtspunten en tips daarvoor.

Een goed gesprek heb je als:

- Je de tijd neemt.
- Je contact maakt en actief luistert (met LSD).
- Je respect toont voor het standpunt van de ander.
- Je je kunt verplaatsen in het standpunt van de ander.
- Je je oordeel kunt uitstellen en je mening en advies (OMA) even thuislaat.
- Je uitgaat van gelijkwaardigheid.
- Je zorgt voor 'tweerichtingsverkeer'.
- Je kunt zeggen wat je op je hart hebt.
- Je niet denkt tegen anderen (geen 'ja, maar') maar samen denkt ('ja, en ...').
- Je niet zoekt naar een beslissing of oplossing.
- Je het contact verdiept en meer begrip kweekt.
- Je bewust bent van je lichaamshouding, je lichaamstaal.
- Je je bewust bent van je positie, je rol.
- Je rekening houdt met de privacy van de ander

Een goed gesprek dat aan deze kenmerken voldoet, heet ook wel dialoog, tweespraak of samenspraak.

Onderstaande illustratie (bron: *Dialogue Learning Centre*) kun je als een hulpmiddel gebruiken.



### WAT KAN EEN GOED GESPREK OPLEVEREN?

- Meer contact en aandacht.
- Meer tevreden cliënten en familie, want ze voelen zich gehoord.
- Prettigere samenwerking.
- Meer werkplezier en trots op het werk.
- Verantwoorde zorg met een 'menselijke maat'.
- Meer efficiënte bedrijfsvoering.
- Beter imago van de organisatie.



- 1 In je duim zit goed luisteren (je duim steek je ook op wanneer je iets goed vindt).
- 2 In je wijsvinger steekt niet te vlug je mening op tafel leggen, niet schieten op de ander (de wijsvinger wordt nogal eens gebruikt om te beschuldigen en te wijzen).
- 3 Je middelvinger staat voor heel veel goede vragen stellen (de middelvinger is daarom ook de langste vinger).
- 4 De ringvinger is de vinger van de verbinding: sta open en waardeer.
- 5 De pink zegt: hou het kort en bondig al je iets zegt (de pink is niet voor niets de kleinste vinger).