

# Je communiceert de hele dag

## Een goed gesprek: smeerolie voor de zorg

Je ondersteunt je cliënt en ziet hem stralen. Met je enthousiasme steek je anderen aan. Je wilt je emoties verbergen, maar je gezicht spreekt boekdelen. Je zegt: 'Je hebt gelijk', maar denkt: 'Ik weet het beter'. Je spreekt je ergernis niet uit en reageert daardoor kortaf en nors. Je voelt je onzeker vanwege een opmerking van een collega. Je hebt een goed gesprek met familieleden van een cliënt. Al deze dingen gebeuren dagelijks op afdeling De Vlier. En zeer waarschijnlijk ook bij jou op je werk.

Als verzorgende wil je cliënten beter leren kennen, maak je samen afspraken, behartig je iemands belangen. Je komt in verschillende situaties terecht. En je hebt meerdere rollen. Je bent verzorgende, vertrouwenspersoon, begeleider, belangenbehartiger. Je werkt ook samen met collega's, met je teamleider, de behandelaars, 'de keuken' en met mantelzorgers of vrijwilligers.

In al die situaties, in al die rollen, communiceer je voortdurend. Meestal verloopt dat goed, maar natuurlijk niet altijd. Kun je valkuilen vermijden? Is zelfkennis een vereiste? Hoe ga je om met emoties?

Op de volgende pagina's zie je in stripvorm hoe het Sandra en Siona vergaat. Op deze pagina's alvast tips en achtergronden bij de alledaagse communicatie.

### Gebruik jij ook LSD?

Luisteren is belangrijk bij goed communiceren. Een handig ezelsbruggetje voor actief luisteren is: 'Gebruik LSD'. Nee, geen drug, maar Luisteren, Samenvatten, Doorvragen. Vaak wordt gedacht: 'Dat doen we van nature'. Maar schijn bedriegt: luisteren is meer dan horen.

Soms heb je echt geen tijd en gaat wat er gezegd wordt het ene oor in en het andere uit. Soms luister je maar half, met je gedachten ben je elders. Je luistert pas goed als je actief luistert en checkt of je het juist gehoord hebt. Dat doe je met een korte samenvatting van wat je hoort in je eigen woorden. Hierbij kun je de volgende zinnen

gebruiken: 'Klopt het dat ...?' of 'Als ik het goed begrijp vindt u, denk jij ...?'

#### ACTIEF LUISTEREN LUKT BETER ALS JE:

- Zelf niets zegt en anderen laat uitspreken.
- Je verplaatst in de ander.
- Laat merken dat je luistert (met tussenvoegsels, hummen en knikken).
- Doorvraagt door in te haken op wat de ander zegt.
- Regelmatig samenvat wat de ander zegt om te controleren of je de ander begrijpt.
- Je eigen gevoelige plekken kent.
- Zo nodig aantekeningen maakt en informatie filtert.
- De ander een spiegel voorhoudt en feedback geeft.
- Ontspannen blijft.

En als je vragen stelt: denk eerst even na waarom je iets wilt weten en wat dan precies. Het is dan belangrijk om open vragen te stellen: daarmee nodig je de ander uit om meer te vertellen, meer informatie te geven.

### Het gaat om de toon

Bij communicatie breng je meer over dan een letterlijke boodschap. Het gaat niet alleen om de woorden, maar ook om wie het zegt en de toon waarop. Zo praat je op een andere manier tegen je cliënt, dan tegen je collega of je leidinggevende. Je kunt op wel tien manieren aan

#### OPEN VRAGEN STELLEN DOE JE DOOR:

- Vragen te stellen die beginnen met wie, wat, wanneer, hoe, hoe vaak; dan krijg je vaak meer concrete, gerichte informatie.
- Vragen zo kort en concreet mogelijk te stellen; dat voorkomt misverstanden.
- Vooraf na te denken over wat en waarom je dat wilt weten.
- Geen waarom-vragen te gebruiken; deze roepen vaak weerstand op.

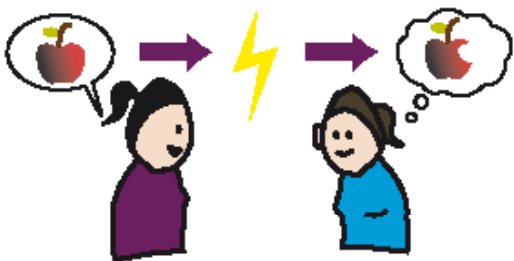
iemand vragen om de etenskar uit de gang te halen. Dat kan variëren van een vraag, een vriendelijk verzoek, een suggestie tot een bot bevel.

Als communicatie tot misverstanden en conflicten leidt, gaat het vaak niet om de inhoud van de boodschap – de woorden – maar om de relatie. Dan wordt het belangrijk wie er wint of de baas is. Het gaat dan niet meer om gelijk hebben, maar om gelijk krijgen. En dat verstoort de samenwerking weer.

#### Zender en ontvanger

Communicatie is een doorlopend proces. Als je met elkaar in gesprek bent, reageert de één steeds op de ander. De gesprekspartners zijn afwisselend zender en ontvanger. Maar als je Radio 538 wilt horen moet je niet op Veronica afstemmen. Er is pas sprake van een goed gesprek, van wederzijds begrip, als de boodschap van de zender door de ontvanger op de bedoelde manier begrepen wordt. Als je op dezelfde golflengte zit.

Maar – zowel privé als op het werk – weet je dat zo iets gemakkelijker gezegd dan gedaan is. Onderweg gaat er van alles mis. Ruis en misverstanden ontstaan snel.



Proces van communicatie

Bijvoorbeeld omdat het woordgebruik verschillend is, het niet lukt om bedoelingen of gevoelens over te brengen, je geen weet hebt van emoties die je in je stem legt, je een dubbele boodschap geeft. Ook kan je non-verbale boodschap totaal afwijken van wat je zegt of kun je je autoritair, onverschillig, eigenwijs of onderdanig opstellen. Je gezicht of lichaam zeggen dan iets anders dan wat je zegt met je stem. Dat geeft ruis, verwarring en misverstanden. Communicatie lijkt soms op een oefening op de evenwichtsbalk.

#### 80% is non-verbaal

Gezichtsuitdrukkingen (zoals van angst, woede, afkeer, verrassing of pijn) worden overal ter wereld herkend. Daar zijn vaak geen woorden voor nodig. Ook communiceren we door onze wenkbrauwen te fronsen, te knipogen, schouders op te halen, handgebaren te maken of door te lachen of te snuiven. Met ons gezicht of ons lichaam ondersteunen we de communicatie. En dan hebben we nog veel mogelijkheden om onze stem te gebruiken: hard, zacht, hoge of lage toon. Kortom: zo ongeveer 80% van onze communicatie is non-verbaal. In de meeste gevallen hebben non-verbale boodschappen een grotere invloed dan onze woorden. Als iemand op sombere toon zegt dat het goed met hem gaat, geloof je dat niet. Evenmin als iemand met gebalde vuisten zegt niet boos te zijn. Dergelijke tegenstrijdige signalen leiden al snel tot misverstanden en strijd: 'En toch zie ik aan je gezicht dat er iets niet goed is!' Daarom is het zeer belangrijk om op lichaamstaal te letten en de betekenis ervan te kennen.

#### EZELSBRUGGETJES VOOR BETERE COMMUNICATIE

- Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen (p. 8).
- Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Niet Aannemen (p. 10).
- Laat OMA thuis: Laat Oordelen, Adviezen, Meninge achterwege (p. 16).
- Maak je niet druk, maar DIK: Denk in Kwaliteiten (p. 16).