

De win-win van verbin

Als zorgverlener wil je natuurlijk een zo goed mogelijke relatie met de patiënt. Helaas is dit niet altijd het geval: patiënten kunnen kritisch zijn, willen soms niet meewerken of kunnen in het ergste geval agressief zijn. Hoe ga je hiermee om? Het antwoord ligt in het 'verbindend communiceren'.

Wat is verbindend communiceren?

Het betekent dat je op zoek gaat naar het meest essentiële voor jou, voor mij en wat werkt voor ons allebei. Zo kun je makkelijker omgaan met een patiënt die niet meewerkt omdat het je dwingt daadwerkelijk te luisteren naar de ander en helder te zijn over je eigen belang. Gezamenlijke oplossingen liggen vaak binnen handbereik en vullen de behoeftes van alle betrokkenen in (win-win).

Waarom is dit van belang?

Ieder mens heeft algemene behoeftes als respect, eerlijkheid, openheid en liefde. Empathie is er daar ook een van, iedereen heeft behoefte aan inlevingsvermogen. In de zorg is dat misschien nog wel belangrijker. Het is dus van belang dat je als zorgverlener empathisch luistert naar de patiënt. Daardoor bouw je een relatie op met de patiënt. Het resultaat staat vaak voorop maar als de relatie niet goed (genoeg) is, dan gaan de resultaten er ook niet komen.

Waar gaat het dan mis?

Verbindend communiceren bestaat uit vier onderdelen (zie kader): waarneming, gevoel, behoefte en verzoek. Tegenwoordig staat efficiëntie vaak voorop. Dat geldt voor de zorgverlener, maar ook voor de patiënt. Dit betekent dat de neiging ontstaat om van stap 1 van het proces, de waarneming, direct naar stap 4 te gaan: het verzoek. Of, misschien nog wel vaker, direct vanuit het oordeel met een eis te komen. Bijvoorbeeld: "U bent alweer te laat met het betalen van de factuur (oordeel). Ik ga er vanuit dat u voor vanmiddag 14.00 alsnog de factuur voldoet (eis)."

In dit voorbeeld laat de zorgverlener te veel zijn oordeel over de patiënt doorschemeren. Dat heeft een negatief effect op de relatie, waardoor de patiënt zich ook negatief gaat opstellen tegenover de zorgverlener en de zorgverlener op zijn beurt weer des te meer

gaat oordelen. Daardoor wordt het een 'selffulfilling prophecy' en beland je in een vicieuze cirkel waar lastig uit te komen is.

Wat kun je daartegen doen?

Je moet je er eerst bewust van worden op welke manier je communiceert naar de patiënt. Heb je inderdaad vooroordelen? Ga even zitten en stel jezelf die vraag. Het kan ook in kleine dingen zitten, zoals het gebruik van woorden als 'altijd', 'nooit' en 'weer'. Daarmee label je het gedrag van die persoon.

In het eerder genoemde voorbeeld over de te laat betaalde factuur, is het woord 'alweer' erg bepalend voor de manier waarop de boodschap overkomt op de patiënt. Het is veel effectiever om te benoemen wat je ziet en daarbij het ongemak te benoemen.

"Het gaat er niet om dat jij je zin krijgt, maar dat je jezelf én de patiënt tevreden stelt"

Zo was er een arts die inderdaad zat te wachten op de betaling van een factuur. Ondanks een aantal standaardherinneringen, kreeg hij geen reactie. Na enige tijd besloot hij de patiënt een mailtje te sturen waarin hij zijn waarneming duidelijk maakte ("Ondanks eerdere verzoeken is de factuur van 4 maanden geleden niet voldaan."), zijn gevoel hierbij aangaf ("Ik voel me daar teleurgesteld in"), zijn behoeften benoemde ("omdat ik behoefte heb aan samenwerking en vertrouwen.") en een verzoek te doen ("Hoe kunnen we dit samen oplossen?"). De arts had binnen een uur een reactie dat de factuur direct zou worden betaald.

Verbindend communiceren



De vier stappen van verbindend communiceren:

1. Waarneming – Beschrijf de feiten zonder er een oordeel aan te geven.
2. Gevoel – Toon hoe jij de situatie ervaart, maar schuif de schuld niet in de schoenen van een ander.
3. Behoeftte – Neem een stap terug, leg jouw behoeften/waarden op tafel én vraag naar de behoeften van de ander
4. Verzoek – Doe een voorstel, maak het concreet en zorg ervoor dat er ‘ja’ of ‘nee’ op geantwoord kan worden. Pas op dat het geen eis wordt!

De arts in het voorbeeld gebruikte de theorie volgens het boekje, wat effectief bleek. In de praktijk is het misschien niet altijd mogelijk om op die manier de theorie te volgen, maar het doel blijft hetzelfde: het gaat er niet om dat jij je zin krijgt, maar dat je jezelf én de patiënt tevreden stelt en daarin op zoek gaat naar de win-win. Dat bereik je alleen door open te zijn in de communicatie.

Een voorbeeld:

Een tandarts die al eens de training ‘Verbindend communiceren’ had gevolgd, had een aanvaring

met een patiënt over de gekozen behandeling. De patiënt vond de behandeling achteraf te duur en was van mening dat hij daar niet goed genoeg over geïnformeerd was. Eerder had de tandarts waarschijnlijk alle informatie op tafel gelegd en zijn keuze voor de desbetreffende behandeling voorgelegd als een voldongen feit. Met de training in het achterhoofd, besloot hij de patiënt de ruimte te geven om zijn verhaal te laten doen en te vragen naar zijn gevoel en behoeften. Daarna vroeg hij de patiënt samen vooruit te kijken. Deze manier van communiceren van de tandarts leidde ertoe dat de patiënt geen enkele keer meer zijn onvrede over de gekozen behandeling heeft geuit.

MARTIN VAN DER MEULEN,
TRAINER BIJ AI-OPENER
(WWW.AI-OPENER.NL)

TRAINING BIJ INFOMEDICS

Martin van der Meulen trainde het management van Infomedics. Binnenkort gaat ook de servicedesk Debituren met Verbindend Communiceren aan de slag. Marco Dees (Infomedics): “Wij nemen de patiënttevredenheid erg serieus en we doen er alles aan om hierin goede resultaten te boeken. We meten de tevredenheid continu en sturen op elk individueel geval van ontevredenheid direct bij. En met succes.”