



Tips & trucs voor

constructief communiceren (1)

Hoe zorgt u dat een gesprek goed en zonder ruis verloopt? In dit artikel en in de volgende editie van MedischOndernemen treft u tips en ezelsbruggetjes die van pas kunnen komen bij uw communicatie met diverse gesprekspartners.

*tekst: Charlotte van den Wall Bake, heeft haar eigen coaching en consultancy bedrijf
foto: Rogier Alleblas*

Net als de meeste medische professionals, zult ook u waarschijnlijk veel luisteren en praten met verschillende doelgroepen; patiënten, assistentes, collega medici en leveranciers. Alle gesprekken zijn anders van aard en dienen een ander doel. Het kan daarom best lastig zijn om steeds capabel te communiceren. Met behulp van diverse gesprekstechnieken kunt u aan elk type gesprek sturing geven.

Uw doel bereiken

De kans dat een gesprek verloopt zoals u wilt, of dit nu met een patiënt of collega medicus is, is talloze malen groter wanneer u van tevoren uw doelstelling voor het gesprek bedenkt. Deze voorbereiding heeft u nodig om tijdens het gesprek gerichte vragen te kunnen stellen.

Wie, wat, waarom, wanneer, hoe en waar?

Met het stellen van vragen verhoogt u uw slagingskans op een goed gesprek aanzienlijk; wie de vragen stelt, leidt het gesprek. Een gesloten vraag echter, brengt uw gesprekspartner er noodzakelijkerwijs toe te antwoorden met 'ja' of 'nee' en ontnemt hem dus de mogelijkheid zich volledig uit te drukken. Beter kunt u daarom een zogenaamde 'open vraag' stellen. Open vragen beginnen met wie, wat, waarom, wanneer, hoe en waar. Dit type vraag zet uw gesprekspartner, bijvoorbeeld een patiënt, ertoe aan over zichzelf te spreken. Of kan uw assistente helpen haar gedachten een concretere vorm te laten aannemen. Met het stellen van open vragen krijgt uw gesprekspartner het gevoel dat u zijn mening van belang is.



Casus

Werkbespreking van een tandarts met zijn assistente.

Situatie: In het eerste deel van het gesprek stelt hij vragen over de situatie van zijn assistente: 'Hoe verwerk jij de patiëntinformatie in de dossiers?'

Probleem: Wanneer hij voldoende over de situatie te weten is gekomen, vraagt hij naar problemen. 'Is het lastig voor je om dit bij te houden?'. Waarop zijn assistente bevestigend antwoord, het is immers erg druk in de praktijk.

Implicatie: Vervolgens vraagt hij naar de implicaties van het probleem. 'Wat zijn de gevolgen ervan voor jou als de dossiers niet bijgewerkt zijn?'. Zo gaat hij dieper op het probleem in en zoekt naar effecten en consequenties. Hij laat zijn assistente op deze manier zelf ontdekken welke gevolgen dit probleem heeft, namelijk dat ze hierdoor regelmatig niet in staat is actuele dossiers paraat te hebben bij spoedgevallen.

Noodzaak: Tot slot vraagt de tandarts naar de voordelen die een oplossing met zich meebrengt. 'Zou het nut voor je hebben als de patiëntendossiers dagelijks bijgewerkt zijn?' De grote kracht van dit type vraag is dat de assistente zelf de voordelen gaat opnoemen.

15

SPIN

Als u graag werkt met geheugensteuntjes, dan is de SPIN methodiek wellicht een ezelsbruggetje om aan uw repertoire toe te voegen. In gedachten knipt u het gesprek in vier delen: Situatie, Probleem, Implicatie (gevolg van het probleem) en Noodzaak. Hiermee bent u in staat structuur aan te brengen in uw gesprekken. Zowel bij een gesprek met een patiënt als bijvoorbeeld bij een functioneringsgesprek zal het u ongetwijfeld ondersteuning bieden bij het bereiken van uw doelstelling. Een voorbeeld hiervan treft u bij de casus hiernaast.

Kort en krachtig: KISS

Vaak beginnen gesprekken met de bekende 'koetjes en kalfjes', zoals praten over het weer. Het informele karakter van een dergelijk 'voor-gesprek' maakt het voor beide partijen mogelijk zichzelf voor te bereiden op het gesprek en hun gesprekspartner. Wacht echter niet te lang met het noemen van de reden van de afspraak en hoe lang u verwacht dat het gesprek zal duren. Maak vervolgens uw boodschap KISS: Keep It Short and Simple; houd het kort en zorg voor een overzichtelijke structuur. Draai niet om zaken heen en verval

niet in oeverloze voorbeelden. Zeg waar het op staat, licht het kort toe, eventueel met een voorbeeld, vat het desnoods nog een keer kort en bondig samen en dat is het dan. KISS kan door goede voorbereiding; weet wat u wilt zeggen en durf af en toe een stilte te laten vallen. Wanneer u dit in uw achterhoofd houdt bent u in staat bondiger te communiceren. Bovendien kunt u ook, wanneer uw gesprekspartner lang van stof is, hem op een subtiele manier duidelijk maken dat u graag het gesprek wilt afronden. En dat is wel handig als u weet dat uw wachtkamer vol zit! Wanneer blijkt dat beide partijen nog niet klaar zijn met het uitwisselen van informatie, is het vaak beter om op korte termijn een tweede afspraak te maken. Dan hebt u tijd om uzelf voor te bereiden en de opgedane kennis te integreren in het volgende gesprek. KISS is een eenvoudige praktische gesprekstechniek die u kunt toepassen bij alle gesprekken die u binnen én buiten uw praktijk voert.

LSD

In de volgende editie van MedischOndernemen treft u nog meer gesprekstechnieken, zoals non verbale communicatie en actief luisteren. Als voorproefje wil ik u als medische professional alvast laten kennis maken met LSD. Deze techniek helpt u bij actief luisteren: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Luister aandachtig, vat de bijdrage van uw gesprekspartner tussentijds samen in uw eigen woorden en vraag door als een onderwerp u niet helemaal duidelijk is. Doorvragen kunt u het beste doen met behulp van open vragen. **MO**

Ezelsbruggetjes

SPIN: Situatie, Probleem, Implicatie (gevolg van het probleem) en Noodzaak

KISS: Keep it Short and Simple

LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen