



©

Geweldloze communicatie geeft ruimte in lastige gesprekken

Een patiënt die een doorverwijzing eist, een patiënt die zegt: ‘U bent toch de huisarts?’ of een patiënt die maar blijft doorpraten over een klacht. Iedere huisarts heeft voorbeelden van gesprekken die niet lekker lopen. Het principe van *Geweldloze Communicatie* kan een opening bieden.

TEKST: BERBER BIJMA / ILLUSTRATIE: AAD GOUDAPPEL

Desirée Zwarts, huisarts in Holwert, werkt al jaren als mindfulnessstrainer naast haar huisartsenwerk. Een nascholing over Geweldloze Communicatie (van de LHV Academie, zie kader) interesseerde haar meteen. ‘Ik was die term eerder al eens tegengekomen. Mindfulness gaat over in het hier en nu zijn. Als je op een matje ligt, is dat makkelijker dan wanneer je in gesprek bent met iemand. Dat was wat ik in Geweldloze Communicatie zocht. Tegelijk is het voor mij veel meer geworden dan wat je in een consult van 15 minuten kunt doen. Wat het mij heeft gebracht, is oog voor mijn eigen behoeften en meer empathie met mijzelf.’

‘In de hectiek van alledag word je als huisarts soms geëld en schiet je in oude patronen. Ik weet bijvoorbeeld dat ik in de ochtend op mijn best ben. Maar als ik drie moeilijke gesprekken met patiënten heb gehad, ga ik bij de vierde op de automatische piloot. Het lukt me dan niet meer om echt in contact te zijn. Ik realiseer me dat nu beter en stel de patiënt dan bijvoorbeeld voor om op een rustiger moment terug te komen. “Dit heeft meer tijd nodig en die wil ik er graag voor nemen.” Patiënten zijn daar nooit boos over.’

■ OP DE EIGEN TENNISHELFT

Oog hebben voor haar eigen behoefte betekent ook: soms even een kwartiertje gaan lopen, als ze merkt dat ze rust nodig heeft. ‘Of met de assistente nog even de lijst van telefonische consulten doornemen, als ik merk dat ik behoefte heb aan meer duidelijkheid.’

Ze heeft ook beter leren omgaan met patiënten die zij als het meest vermoeiend ervaart. ‘Dat zijn de patiënten die hun probleem bij mij neerleggen en dan in feite zeggen:

los het op. In de nascholing gebruikten we het beeld van een tennisveld. Ik moet niet op de tennishelft van de patiënt gaan staan. Dan spreek ik hun eigen oplossend vermogen verkeerd aan. Ik trap minder snel in de valkuil van harder werken omdat de patiënt dat van mij vraagt. Dan zeg ik bijvoorbeeld: “Ik weet zo ook geen oplossing, maar ik wil best met u meedenken”. Daarmee maak je de rol van de patiënt groter.’

■ LUISTEREN ZONDER OORDEEL

Quirine Hamster, huisarts in Harkstede, werd ook gegrepen door het idee van Geweldloze Communicatie en volgde de nascholing daarover. ‘Het is zowel in mijn werk als daarbuiten heel bruikbaar. Hoe maak je iets bespreekbaar zonder oordeel? Consulten met patiënten die de oorzaak van hun problemen altijd buiten zichzelf zoeken, ervaar ik regelmatig als onprettig. Of als patiënten jou onheus voor een karretje proberen te spannen. Geweldloze Communicatie geeft mij handvatten om het makkelijker bespreekbaar te maken en daarin vooral ook oog te hebben voor mezelf. En om te luisteren zonder oordeel, een ander onderdeel van Geweldloze Communicatie.’

‘Ik ben in eerste instantie vooral bezig gegaan met het achterhalen van de behoeften van de patiënt. Inmiddels volg ik een langere vervolgopleiding over Geweldloze Communicatie en probeer ik ook meer stil te staan bij mijn eigen gevoelens en onderliggende behoeften. Dat is belangrijk, want als je die goed helder hebt, loopt het contact met de ander beter. Daarnaast is het goed om je eigen, soms minder prettige, gevoelens te leren accepteren. Ze mogen er zijn. Als je ze alleen maar wegstopt, komen ze als een bal-

Bestel op **Merkala.nl** en ontvang **10% korting**



Gebruik kortingscode **dedokter10**



Meer weten?
Scan de QR-code.

De kortingscode is geldig tot en met 30-11-2024.



Communicatie die uw wachtkamer versterkt.

Welkom in
onze praktijk



Annette van Driessel
Huisarts

Aanwezig op maandag, dinsdag en donderdag



Hank Reinieren
Huisarts

Aanwezig op dinsdag, woensdag en vrijdag



Annebert Simons
Praktijkondersteuner (POH)

Aanwezig op maandag, dinsdag en donderdag



Thom Veldman
Huisarts in opleiding

Vanaf 1 maart iedere maandag, woensdag en donderdag aanwezig.



Meer weten?
Ga naar idsmedia.nl



Juridisch advies met hart voor de huisarts

maatschappen | praktijkoverdrachten | Wtza
samenwerking | zorgverzekeraars | overeenkomsten



RENKEMA

www.eerstelijnszorgjurist.nl

‘Ik probeer mijn eigen gevoelens en behoeften te benoemen, dan begrijp ik mezelf beter’



lon onder water toch steeds weer boven.’
‘Bij patiënten benoem ik nu vaker hardop de gevoelens en behoeften die leven achter hun vraag. Soms zijn ze zichzelf daar minder van bewust. Zo had ik een mevrouw op het spreekuur die zich regelmatig irriteerde aan haar man, die kampt met toenemende geheugenproblemen. Haar primaire behoefte was begrip dat het zwaar voor haar was. Toen ik haar onmacht expliciet benoemde, zag ik aan haar reactie dat ze zich gehoord voelde. Voor mijzelf werkt het zo: als ik door een situatie negatief getriggerd word en ik probeer vervolgens mijn eigen gevoelens en behoeften te benoemen, begrijp ik mezelf beter. Daarna kan ik gericht kijken wat ik er mee wil of kan. Hopelijk is dat voor deze mevrouw ook zo: weten dat er achter haar irritatie een gevoel van verdriet en onmacht zit en dat erkenning voor haar situatie fijn is, geeft haar begrip naar zichzelf.’
‘Mensen staan niet altijd stil bij hun gevoelens en dieperliggende behoeftes. Onder boosheid zit vaak verdriet of angst.

Met bijvoorbeeld de behoefte aan verbinding of veiligheid. Ik denk dat ik dit door de cursus Geweldloze Communicatie wat beter boven tafel kan krijgen dan voorheen. In die zin denk ik dat ik er voor mezelf een communicatieveredokter door ben geworden.’

Hamster merkt ook dat ze iets minder wordt geraakt door bijvoorbeeld een ontevreden patiënt. ‘Soms kan een patiënt niet bij mij halen waar hij of zij behoefte aan heeft. Ik trek me dat minder aan.’

Meer weten over Geweldloze Communicatie?

Wil jij meer weten over geweldloze communicatie? Je kunt de tweedaagse nascholing Geweldloze Communicatie volgen via de LHV Academie. Meer informatie vind je op lhv.nl, kijk bij LHV Academie.

‘Behoeften zijn de onbewuste drijfveren van ons gedrag’

Yvonne Jeucken geeft de nascholing Geweldloze Communicatie bij de LHV Academie. Eerder werkte ze twintig jaar als huisarts. Het principe van Geweldloze Communicatie is ontwikkeld door klinisch psycholoog Marshall Rosenberg uit de Verenigde Staten, in de jaren zestig van de vorige eeuw.

‘Ik weet het nog uit de jaren dat ik huisarts was: er was vaak te weinig tijd voor contact en dat is frustrerend. Bij sommige patiënten schiet je autonome zenuwstelsel dan snel in oude patronen. In een nanoseconde stijgen adrenaline en cortisol in je bloed en de patiënt voelt dat ook. Waar adrenaline stijgt is verbinding even *out of office*.

Als je op zo’n moment dat gevoel negeert, merk je misschien dat je kin of je borstbeen een beetje omhooggaat. Zo bescherm je jezelf, maar raak je de ander kwijt. Een geïrriteerde dokter gaat ten koste van verbinding, samenwerking en efficiëntie.

Het wegdrukken van irritaties heeft ook impact op de dokter: een regelmatig geactiveerde sympaticus is niet gezond. Blijven hangen in je oordelen is vaak een vicieuze

cirkel van frustraties. Je zou Geweldloze Communicatie ook een training in stressregulatie kunnen noemen. Het gaat er om dat je je oordelen leert herkennen als signaal, dat je zelf iets belangrijks mist in het contact met de ander, zoals ruimte, respect of vertrouwen. Als je weet wat je mist, ontspant er iets in jou en dat geeft keuze. Met wat oefening vind je zo vrij snel regie terug en daalt je adrenaline en cortisol weer. Zo creëer je een nieuw startpunt. Zowel in het contact met patiënten als met collega’s.

Geweldloze Communicatie richt de aandacht op het herkennen en erkennen van de behoeften van de ander én van jezelf omdat dit de drijfveren zijn van ons gedrag. Dit was voor mij de *missing link* in alles wat ik eerder geleerd had over communicatie.

Ooit had ik iemand met ADHD op het spreekuur. Hij blééf maar ratelen. Op een gegeven moment riep ik uit: “Ho stop, mijn hoofd zegt piep! Ik heb even rust nodig om deze verwijzing te kunnen maken.” Hij keek me geschrokken aan en eerlijk gezegd schrok ik ook van mezelf, hoewel ik wist dat ik het uit mijn hart zei. Ik ben eerst even een minuut gaan typen, terwijl ik hem met een

schuin oog in de gaten hield. Daarna zei hij: “Ik ben jou zó dankbaar. Heel veel mensen denken dit als ze met mij praten, jij zégt het.” Daarna hadden we een mooi en open gesprek. Eerlijk ben je niet door te zeggen: “U ratelt maar door”. Dat is een oordeel. Eerlijk ben je door aan te geven dat jij even rust nodig hebt. Door dat te laten zien, verandert er vaak iets essentieels in een gesprek. Verbinding en vertrouwen ontstaan als je op een gelijkwaardige manier contact zoekt, juist bij irritaties. Als ik open ben over wat iets met mij doet, ontstaat er een moment van contact van mens tot mens. Ik heb vaak meegemaakt dat die verbinding onverwacht magische gesprekken kan opleveren. Precies daarom is zelfempathie voor huisartsen zo essentieel. Dat is goed voor je gezondheid en vergroot je capaciteit om open naar de ander te luisteren, zonder oordeel en zonder agenda. In de praktijk hebben huisartsen echter meer aandacht voor anderen dan voor zichzelf. Als je als huisarts de hele dag doordendert en pas om 5 uur merkt dat je blaas op springen staat, heb je waarschijnlijk niet gevoeld hoe het met jou is.’