

“De communicatie met uw patiënt
op weg naar werkhervatting”

WERKZITTING MLOZ:
17 OKT 2019
DOOR STEVE ELENS



WAT WERKT ER BIJ DEZE PATIËNT?

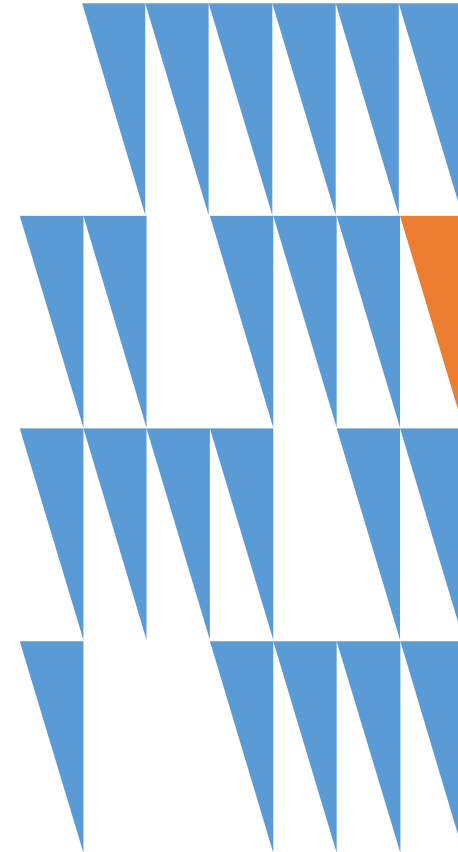


Communicatie is een (hulp)middel



HOE DOEN VEEL ARTSEN HET?

[HTTPS://WWW.MENTIMETER.COM/S/28F8A3579605B893645D9C58594E6FC6](https://www.mentimeter.com/s/28f8a3579605b893645d9c58594e6fc6)



Vraag 1

- Na hoeveel tijd gemiddeld onderbreekt een arts zijn patiënt een eerste keer in een consultatie?
- A. 18 seconden
 - B. 36 seconden
 - C. 1 minuut
 - D. 2 minuten

Vraag 2

- Hoeveel patiënten kunnen hun openingszin afmaken?
 - A. 5 %
 - B. 23 %
 - C. 68 %
 - D. 85 %

Vraag 3

- Hoeveel tijd hebben patiënten gemiddeld nodig om hun eerste verhaal te kunnen doen?
 - A. 30 seconden
 - B. 1,30 minuut
 - C. 2,30 minuten
 - D. 4,30 minuten

Vraag 4

- Hoeveel % onthouden patiënten van wat de arts heeft gezegd? (geen slecht nieuws)
 - A. 25 %
 - B. 50 %
 - C. 75 %

Vraag 5

- Hoeveel artsen weten aan het einde van de consultatie of alle vragen beantwoord zijn van de patiënt?
- A. 11 %
- B. 44 %
- C. 67 %

*“De stijl waarmee de dokter luistert,
beïnvloedt wat de patiënt wel en niet zegt.
75 % van de patiënten geven niet spontaan
hun echte zorgen mee.”*

(Bron: Lang F, Floyd MR and Beine KL, 2000)



VRIJE
UNIVERSITEIT
BRUSSEL

Wat wil je dat de patiënt aan zijn partner
vertelt als hij thuiskomt?



Reconstructie
Met
Voelsprietten



VRIJE
UNIVERSITEIT
BRUSSEL

• **STEUNEND** **STUREND** **STRUCTUREREN**

Non-verbale aanmoedigingen

Verbaal volgen

Stiltes gebruiken

Parafraseren

Gevoelsreflectie

Open vragen stellen

Gesloten vragen stellen

Concretiseren

Feedback geven

Samenvatten

Paragraferen

Structureren

Metacommunicatie

= Vaardigheden van actief luisteren



VRIJE
UNIVERSITEIT
BRUSSEL

WERKWEIGERAARS:

- 1: **AANLOOP:**

2e afspraak maken

Vooraf jouw doelen bepalen

Zorg voor een goed moment

Info ordenen (hulpbronnen)

Inschatten reactie + Plan B



VRIJE
UNIVERSITEIT
BRUSSEL

WERKWEIGERAARS:

2: **S**TART:

+Mijn intentie: “ik wil het hebben over ..., want ik zie... (feiten)”
+Erkennen: “Ik ben geïnteresseerd in hoe jij dit ziet ...”
+Impact op jou benoemen: “Ik had wel/niet verwacht ...”
+Tot akkoord dat probleem er is.

3: **O**PTIES:

Gezamenlijk doel (SMART maken)
Probleem vertalen in: “Hoe kunnen we ...?”

4: **O**NDERHANDELEN:

De ‘WIN-WIN’-methode



VRIJE
UNIVERSITEIT
BRUSSEL

WERKWEIGERAARS:

4: ONDERHANDELEN: **WIN-WIN**

- +**W**ederzijdse belangen erkennen en rangschikken
- +**I**nstemming vragen: weg van standpunten, naar “Wat wil je wel?” (“Ja en” versus “Ja maar”)
- +**N**on-stop luisteren: herken uw winst
- +**W**ikken en wegen: waarover reeds akkoord én waarover een ander gedacht
- +**I**ntentief oplossingen zoeken (in voorwaardelijke wijs): “Stel dat ik ... doe, zou jij dan ...?”
- +**N**agaan op engagement: “Zie jij dat ook effectief zitten?”