

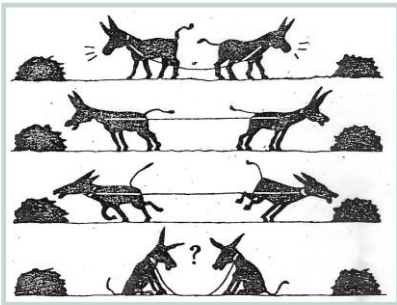
Communicatie rond VZP

“Hoe spreek ik erover met de zorgvrager en zijn naasten?”

Irène Henderickx
Medewerker expertise en kwaliteitszorg Pallion vzw



Herkenbaar?



Goede communicatie rond VZP

=

De sleutel tot kwaliteitsvolle (palliatieve en
levenseinde) zorg!

Regelmatige gesprekken
met de zorgvrager en zijn naasten
gedurende de ganse zorg door elke hulp-en zorgverlener
(intern en extern)



Optimale communicatie

1. De vraag achter de vraag beluisteren
2. Informatie geven en/of doorverwijzen

Signaalfunctie



Uitspraken

- ✓ "Hoelang heb ik nog?"
- ✓ "Ze kunnen mijn vader toch niet laten verhongeren/uitdrogen!?"
- ✓ "Ik wil niet meer naar het ziekenhuis!"
- ✓ "Wat heeft dit nog voor zin; dat ze er maar een eind aan maken?"



Communicatie 2 niveaus

- ✓ Inhoudsniveau (bovenstroom)
taal, woorden en feiten
- ✓ Relatieniveau (onderstroom)
sfeer

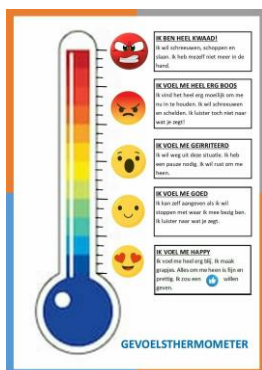
Gevoels- en relatieboodschappen bepalen (vaak onbewust)
voor een groot stuk de communicatie



Taak van ELKE hulpverlener

Bewust omgaan met
boven- én onderstroom!





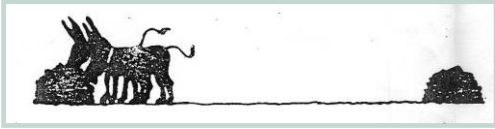
Actief (belevingsgericht) luisteren

- ✓ Wees aanwezig
- ✓ Ga in op de vraag of reactie van de andere
- ✓ Stel een open vraag terug, geef geen antwoord; gebruik de "sleutelwoorden"
- ✓ Neem zo weinig mogelijk zelf het woord
- ✓ Laat plaats voor stiltes
- ✓ Let op de non-verbale communicatie
- ✓ Raak de andere soms aan met een troostend gebaar
- ✓ Vraag naar de behoefte
- ✓ Geef niet teveel of te vlug raad
- ✓ Geef zoveel mogelijk info
- ✓ Verwijs eventueel door

Laat de emoties voor wat en bij wie ze zijn!



Zo gaat het beter!



empathie
=
inlevend luisteren, interesse en begrip tonen

goedkeuren





Empathie geeft
verbondenheid ipv. vervreemding



Écht luisteren
naar mensen die
lijden is moeilijk!