

Communicatietips in de zorg

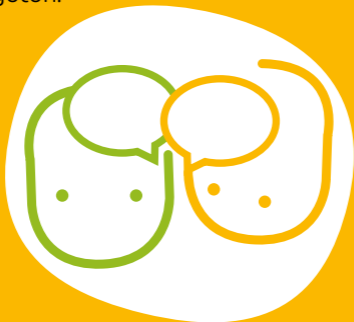
Een wegwijzer voor
vrijwilligers die zorgen voor
mensen met kanker en mensen
uit diens omgeving.

Kom op 
tegen Kanker

Een woordje uitleg

Te horen krijgen dat je kanker hebt, doet je wereld even stilstaan. Wat er dan echt toe doet, is **verbondenheid**. Niet per se de juiste woorden zeggen, wel een klimaat creëren waarin **veiligheid en rust** heersen en waarbij de ander **erkend** wordt in de last die hij te dragen heeft. Vrijwilligers kunnen dat aanbieden.

Met de waaier wil Kom op tegen Kanker zijn vrijwilligers **concrete tips** geven om hen te ondersteunen in hun contacten met mensen met kanker en mensen uit hun omgeving. Zonder daarbij **zichzelf** te vergeten.



Kom op 
tegen Kanker

Bereid je voor

Neem voor elk gesprek een seconde de tijd om je klaar te maken.



Adem rustig in en uit.

Stel je oordeelloos op.

Controleer bewust bij jezelf of je klaar bent om in gesprek te gaan.

'Dat een mens twee oren heeft en één tong betekent niet dat hij twee keer zo goed kan luisteren als spreken.'



Stel jezelf voor

Begin een gesprek door je kort voor te stellen en af te toetsen of een gesprek gewenst is.



Wie ben je?

'Ik ben (naam), vrijwilliger bij (organisatie)'



Wat kom je doen? *'Ik ben hier om jou gezelschap te houden en naar je te luisteren.'*

Past het?

'Vind je het goed als ik me bij jou zet?'

Indien het nu niet past: *'Heb je graag dat ik volgende week eens langskom?'*

Spreek mensen aan met mijnheer of mevrouw en eventueel in combinatie met hun familienaam, tenzij zij het anders wensen.

Respecteer ieders stijl

Iedereen gaat anders om met z'n ziekte. Heb daar respect voor. **Dring praten niet op.**



Een gesprek over koetjes en kalfjes, gewoon aanwezig zijn ... kan even waardevol zijn als een diepgaand gesprek. Toets de meerwaarde van jullie contact af. Wat is goed op dat moment?

'Als je behoefte hebt om te praten, dan ben ik er voor je.'



'Vind je het zinvol dat ik nog eens langskom?'

Oordeel niet!

Probeer te ontdekken en te begrijpen van waaruit iemand een beslissing neemt. Wees open, eerlijk en nieuwsgierig in het gesprek (OEN).

Laat controle bij de ander

Iemand mag dan wel lijden, hij is geen lijdend voorwerp.



Hij blijft iemand met zijn **eigen kracht**, zingeving en eigenwaarde.

Controle zit in kleine dingen. Laat hem (mee) **beslissen**.



'Wil je het erover hebben?'

'Is het oké als ik naast je kom zitten?'

'Mag ik je met je voornaam aanspreken?'



Maak vragen zo concreet mogelijk

'Hoe gaat het?'
is geen helpende vraag.



Iemand met kanker kan het gevoel krijgen dat je voorbijgaat aan het feit dat hij kanker heeft en het dus niet goed met hem gaat.

Beter:

'Hoe gaat het met jou vandaag?'

'Hoe gaat het met je sinds onze vorige ontmoeting?'

'Heb je vannacht goed geslapen?'

'Wat ga je vandaag nog doen?'



Zo weet hij dat je echt betrokken bent. Het geeft hem de kans om te vertellen wat hem echt bezighoudt.

Houd het gesprek open

Vergemakkelijk het gesprek.

Stel **open vragen**: wie, wat, welke, waar, wanneer en hoe (billenbank).



Zorg dat je vraag een meerwaarde is voor het gesprek. Vraag naar gedachten, gevoelens. Vermijd het woord 'waarom': minder beschuldigend is 'wat maakt dat', 'hoe komt dat'.

'Wat maakt dat je bang bent?'

'Wat doet dat met jou?'



Creëer kansen in het gesprek zodat iemand dingen kan bespreken die hem bezighouden. Durf praten over het ziek zijn. Het geeft iemand de kans om tot de essentie te komen van wat hem zorgen baart.

Verkies beleving boven feiten



Pik in op de juiste zaken. Ga bij voorkeur in op **hoe iemand iets ervaart/voelt** (beleving).

'Gisteren was er een groot familiefeest en ik voelde me onwennig.'

Feiten: *'Een familiefeest, leuk. Wat hebben jullie gegeten?'*



Beleving: *'Hoe kwam het dat je je onwennig voelde?'*

Grijp wat je wordt aangeboden, hoe klein ook bijvoorbeeld een fotokader.

Ga mee op het tempo (vertragen), de observaties, de inhoud die iemand aanreikt. Probeer attent te zijn voor wat belangrijk is.



Noteer belangrijke zaken in een notitieschriftje.

Controleer of je het juist begrepen hebt

Luister wat er tussen de regels gezegd wordt.



'Bedoel je dan ...?'

'Voel je je ...?'

'Hoor ik je zeggen dat ...?'



Benoem en **toets af** wat je hoort of ziet.

'Ik zie dat je ...'

'Ik hoor dat je ...'

'Ik heb de indruk dat je Klopt dat?'

Smeer NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander

Geef LSD:

Luisteren - Samenvatten - Doorvragen

Denk aan de vraag achter de vraag.

'Begrijp ik goed dat je wil zeggen ...'

Geef erkenning

Laat iemand voelen dat wat iemand zegt of voelt **geaccepteerd** wordt.



'Ik zie hoe lastig je het hebt.'

'Ik kan horen hoe moeilijk je het hebt.'



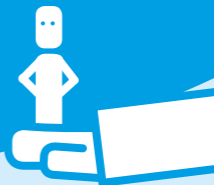
Pas op met de zin 'Dat begrijp ik'.

Dat kunnen we niet. Beter *'Ik kan me niet voorstellen hoe je je voelt. Dat lijkt me zeer zwaar en moeilijk.'*

Erkenning geven is het **startpunt** in je gesprek. Erken ook de moeite die mensen doen: alledaagse acties zijn niet meer vanzelfsprekend als je kanker hebt. Het doet deugd dat dat gezien wordt.

Stimuleer zelfredzaamheid

Help mensen om zichzelf te helpen.



Kijk wat iemand nog **kan** of hoe je hem kunt **ondersteunen** om zelfstandig zijn leven te leiden en zijn problemen op te lossen.

'Wat heb je nodig om ...?'

'Wat zou je ervan denken om ...?'

'Heb je er al eens over nagedacht wat je zelf zou kunnen?'



'Wat zie je jezelf doen?'

'Wat zou er gebeuren wanneer je zelf ...?'

'Je deed het zelf, hoe is het gegaan?'

'Wil je graag dat er iemand meegaat?'

Stel de vraag of iemand mee kan gaan niet te snel. Beloof niets dat je niet kunt waarmaken.

Advies is vies

Als iemand vraagt 'wat moet ik doen?' kun je dat beter vertalen als *'wil je naar mij luisteren terwijl ik hardop mag vertellen wat mijn twijfels zijn?'*

Steek het advies in je zak en vertrouw erop dat **luisteren helpt**. Probeer niet op te lossen, verhelder de vraag.

'Wat zou jij willen doen?'

'Wat denk jij?'

'Wat voel jij?'

'Wat maakt dat je dat aan mij vraagt?'

Opgelet, informeren en doorverwijzen is niet hetzelfde als advies en mag dus wel.



Vermijd clichés

Goedbedoelde zinnen
die je beter niet gebruikt.



'Je moet vechten, laat je niet kennen!'

*'Er zijn zoveel mensen die genezen
dus jij ook.'*

'Positief blijven is nu de boodschap.'

Goedbedoelde zinnen die je beter niet gebruikt. Het legt heel wat druk en verantwoordelijkheid bij iemand.

Geef ruimte voor gevoelens, verdriet, onmacht. Help mensen hun gevoel verwoorden en moedig hen aan om op zoek te gaan naar wat ze echt nodig hebben om met dat gevoel goed om te gaan.

Geef zorgvuldig complimenten

'Je ziet er toch al goed uit'. Die opmerking kan worden ervaren als 'En dus zal het ook wel goed met je gaan'.

Natuurlijk mag je een compliment geven, maar voeg er steeds iets aan toe.

'En voel je je ook goed?'



Ook omgekeerd: als iemand je bedankt en zegt dat hij er veel aan gehad heeft, zeg dan niet 'dat is niks'. Zeg liever:

'graag gedaan, ik heb er zelf ook deugd aan gehad'.



Normaliseer gevoelens en gedachten

Mensen schamen zich soms voor wat ze voelen en denken.



Ze voelen zich gesteund als hun gevoelens worden benoemd als iets **normaals** dat er mag zijn in hun verwerkingsproces.

'Het is normaal dat je dat voelt en dat is oké.'



Praten over gevoelens kan bedreigend zijn. Forceer het dus niet. Soms kun je mensen helpen om hun gevoel onder woorden te brengen, soms praat je beter over hun gedachten.

'Wat voel je daar nu bij?'

'Wat doet dat met jou?'

'Hoe is dat voor jou?'

'Wat denk je dan?'

Geef elke betrokkene ruimte voor zijn eigen beleving

Kanker raakt je vaak samen.



Naasten zullen niet altijd voluit hun verhaal vertellen omdat ze de ander willen sparen. Of zich schuldig voelen over hun eigen klachten of problemen omdat zij niet de zieken zijn. Soms vertellen ook mensen met kanker niet voluit om anderen te sparen. Heb er oog voor en **schep gelegenheid** tot contact.

'Hoe gaat het met jou?'



Opgelet, ook al is iemand omringd door veel naasten, iemand met kanker kan zich heel geïsoleerd voelen in zijn ziek zijn.

Heb aandacht voor de omgeving

Probeer zo veel mogelijk **rust** te creëren.



Hou daarbij rekening met:

- de plaats waar je gesprek plaatsvindt.
- of het een gepast moment is voor de persoon.
- welke energie je zelf uitstraalt.
- hoeveel tijd jullie beiden hebben.

Zet je steeds op ooghoogte.

De ideale situatie bestaat vaak niet, roei met de riemen die je hebt.

Verzorg je lichaamstaal

Hoe je bij iemand aanwezig bent, is veel belangrijker dan de juiste woorden uit te spreken.



S = smile (glimlach)

O = open posture (open houding)

F = forward lean (naar voor gebogen)

T = touch (aanraking)

E = eye contact (oogcontact)

N = nod (knikken)

Soften = verzachten (Arthur Wassmer 1978)

Let op je toon, toonhoogte, snelheid, volume en stem je af op de situatie. Wanneer iemand over zijn toeren is, kun je door zelf traag en rustig te praten iemand helpen te kalmeren.

Geef ruimte aan stilte

Probeer niet geforceerd de stilte te vullen door iets te zeggen.



Een stilte - woordenloos contact - kan heel **krachtig** zijn en kun je gebruiken in je gesprek. Het geeft de andere de ruimte om verder na te denken.

Als je geen woorden kunt vinden, kun je dat ook zeggen.

'Ik ben er zelf niet goed van en vind er geen woorden voor.'

'Ik weet echt niet wat ik daarop kan zeggen.'



Een steunende **aanraking** kan helpen als dat voor beiden goed voelt.

Leef mee

Het is belangrijk dat de patiënt je medeleven voelt, niet je medelijden.



Meeleven is niet je voorstellen hoe het voor jou zou zijn in die situatie, wel proberen te begrijpen hoe het voor de ander is. Zelfs als je het zelf al hebt meegemaakt: iedere situatie is anders. Bevraag ze.

Ook jouw gevoelens zijn er. Ze komen op, of je het nu wilt of niet. Wees je ervan **bewust** en durf je **kwetsbaar** op te stellen.

Je mag je onzekerheid en gevoelens zelf soms best **uiten**. Het vraagt heel wat moed om tot iemand in tranen te zeggen:

'Dat is heel erg. Ik leef met je mee'.



Rond tijdig je gesprek af



Gesprekken kunnen verschillen in duur afhankelijk van het onderwerp.

Houd steeds in je achterhoofd dat je geen therapeut bent en dat mensen liever **vele korte** gesprekken hebben dan één lang.

Als mensen je aan de deur nog iets zwaars toevertrouwen, erken dan de zwaarte en geef mee dat je er volgende keer op terugkomt.

Bekijk steeds **hoe je iemand achterlaat** wanneer je vertrekt. Heb je een zwaar emotioneel gesprek gehad? Dan kan het zinvol zijn af te sluiten met een lichter onderwerp.

Colofon

Een uitgave van Kom op tegen Kanker, geïnspireerd op de waaier voor professionele zorgverleners in de thuiszorg van het Cédric Hèle Instituut. Inhoudelijke inspiratie rond communicatie vond Kom op tegen Kanker in zijn eigen jarenlange praktijkervaring en bij zijn lesgevers communicatie: Ann Daenekindt, Bieke Maes, Ilke Corneillie en Katlijn Willems

Eindredactie: Charlotte Van Dyck

Lay-out: Circuze

V.U: Marc Michils, Koningsstraat 217, 1210 Brussel

Uitgave: 2019





**Zorg dragen
voor jezelf**

Kom op 
tegen Kanker

Jezelf als werkinstrument

Je wacht niet tot op het moment dat je springt om je parachute na te kijken op gaten.

Goede zorg voor een ander begint bij goede **zorg voor jezelf**. Je gebruikt jezelf als (werk)instrument.

Het is belangrijk je 'materiaal' goed te onderhouden en daar **tijd** voor uit te trekken.

De paradox luidt: alleen als we goed voor onszelf zorgen, kunnen we er helemaal zijn voor anderen.



Draaglast versus draagkracht

Wat geeft jou **energie** en wat vreet energie?



Maak een lijstje van jouw energiegelvers en energievreters.

Probeer er een actie aan te koppelen. Bijvoorbeeld: je kikkert helemaal op van een warm bad. Plan dat regelmatig in of voorzie een vast moment.



Vind je verwerkingsstijl

Er zijn verschillende manieren om gebeurtenissen en gevoelens te verwerken.



Doe je dat alleen of ga je op zoek naar anderen (naasten, intervisie ...)?

Wil je praten over jouw verhaal (doorleven: delen, uitwisselen, neerschrijven ...) of zoek je afleiding (afstand nemen: sporten, natuur, muziek ...)?

Wat is **jouw stijl**?

ZELFZORGMODEL

Zorg ik ervoor dat ik emoties weer kwijt kan geraken ...



Deel je zorgen: met anderen doorleven kan via uitwisseling of intervisie met collega-vrijwilligers.

Wees mild voor jezelf

Een belangrijke voorwaarde voor persoonlijke groei is dat je jezelf de liefde en zorg geeft die je graag van anderen ontvangt. (Jacqui Marson)

We hebben de neiging om hoge eisen te stellen aan onszelf en geen ruimte te laten voor fouten. Draai de rollen om: wees een **vriend** voor jezelf.

Noteer waarmee je zit en schrijf een brief aan jezelf vanuit het gezichtspunt van je vriend(in). Wat zou je vriend(in) tegen je zeggen? Of wat zou jij tegen een vriend(in) zeggen in die situatie?



Herken de verschillende grenzen



Je komt in contact met
verschillende grenzen:

- van de vrijwilliger
(als taak en als mens)
- van de patiënt,
- aan de opdracht,
- van de organisatie,
- van de wetenschap,
- van het leven.

Hou er **rekening mee** en probeer er zo
goed mogelijk naar te handelen.

Stel grenzen

Er zijn veel manieren om nee te zeggen.
De beste manier
is **ja** zeggen.

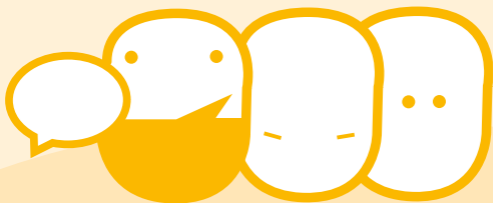


Wie ja zegt tegen zijn eigen behoeften, heeft nee gezegd tegen een aantal activiteiten en zijn grens gesteld.

Durf je grenzen **benoemen**. Bijvoorbeeld het afronden van een gesprek of het einde van de permanentie.

Doe dat vanuit jezelf: geef een ik-boodschap, deel je gevoel of wat dat doet met jou.

(H)Erken wanneer je grens bereikt is en durf dat aangeven. Je kunt altijd (tijdelijk) je vrijwilligerswerk stopzetten.



Wees je steeds bewust van je rol

Je krijgt informatie omdat je er bent als vrijwilliger.

Dat heeft gevolgen wat betreft beroepsgeheim, discretie en privacy. Wees je daar bewust van. Het zal je helpen neutraal te blijven en afstand te bewaren.



Neem afstand en reflecteer

Je bent vaak heel intens nabij anderen en bezig met hun verhaal en persoon.

Het is daarom zinvol om geregeld stil te staan bij jezelf en vanop een afstand naar je eigen inzet te kijken.

Doe aan **zelfreflectie**. Bewaak je eigen motivatie, durf jezelf in vraag te stellen. Durf zeggen 'ik weet het niet' en advies of info te vragen bij professionals. Ken je eigen sterktes en werkpunten, zoek leerkansen.



Wees je bewust van je eigen kwetsbaarheid

Gevoelens komen op,
of je dat wilt of niet.



Wanneer je je bewust bent van je gevoelens, voorkom je dat je er blind naar handelt en worden ze beter hanteerbaar. Maak er tijd en ruimte voor. Heb zicht op je **eigen emoties** en kwetsbaarheid.

- Wat doet het vrijwilligerswerk met jou?
- Welke gevoelens roept het op?
- Waaraan heb je zelf nood?
- Welke stap zet je om daar goed mee om te gaan?
- Op welke manier geef je zorg of maak je je zorgen?



Zorg dat je er niet alleen voor staat

Bij wie kun je terecht?

- Wie zijn jouw naasten?
- Wat is jouw netwerk?
- Bij wie kun je **ventileren**?

Behalve bij je persoonlijke netwerk kun je ook terecht bij de organisatie waar je vrijwilliger bent. Denk aan collega-vrijwilligers, een coördinator of aanspreekpersoon, een intervisie, een vorming ...

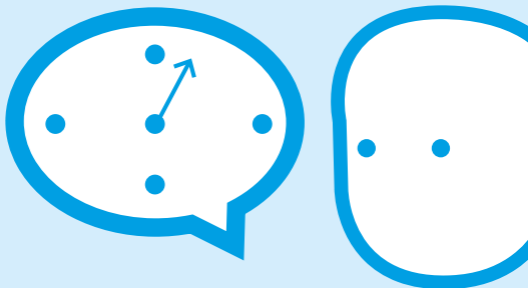


Durf tijd te nemen voor jezelf

Je kunt alleen goed voor anderen zorgen als je goed voor jezelf zorgt.

Voorzie in je agenda me-time en voel je daar niet schuldig over. Zie het als een investering. Het loont zowel voor jou als voor anderen.

'Als ik even niets doe ... houd me dan vooral niet tegen.'



Aan welke signalen merk je dat het te veel wordt?

Het is niet te voorkomen dat vogels van droefheid landen op je schouders, wél is te voorkomen dat ze nesten bouwen in je haren. (Chinees spreekwoord)

Als je bepaalde signalen bij jezelf herkent, vraag dan **extra hulp**:

- Geen medeleven meer voelen of te veel medeleven.
- Steeds naar dezelfde mensen gaan, geen nieuwe personen opzoeken.
- Geen ruimte meer voelen voor het verhaal van de ander.
- Slapeloosheid.
- Constante stress en angst.
- Negatieve houding.
- Twijfelen aan jezelf.
- Prikkelbaarheid.
- Vermoeidheid.



Enkele tips voor fysiek welzijn



- Breng regelmaat en structuur in je dag.
- Zorg voor voldoende nachtrust.
- Neem doorheen je dag af en toe enkele momenten om je aandacht te richten op je ademhaling.
- Eet en drink gezond.
- Beweeg elke dag dertig minuten.
- Verzorg je lichaam.
- Bouw herstelmomenten in.

Enkele tips voor mentale zorg



- Doe elke dag iets wat je graag doet (hoe klein ook).
- Lach.
- Breng tijd door met vrienden en familie.
- Zoek manieren en momenten om te ontspannen (kort en lang).
- Zeg op tijd nee.
- Speel wat vaker: doe iets leuks.
- Wees open en leer iets nieuws.
- Verwen jezelf zonder schuldgevoel.

Online tips



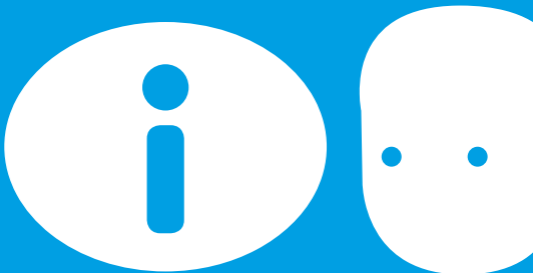
Neem eens een kijkje op:

- Fit in je hoofd, goed in je vel.
www.fitinjehoofd.be
- Wees een vriend voor jezelf.
<http://zelfcompassie.nl/>
- Mindfulness

Geef jezelf een geschenk

Neem eens een dag voor jezelf.





**Meer informatie
vinden ...**



Meer informatie vinden ...

... voor patiënten



- Op www.allesoverkanker.be vind je wat kanker is, de verschillende soorten kanker, hoe leven met kanker, waar patiënten terecht kunnen en een forum voor patiënten.
- Voor al je vragen en verhalen kun je terecht bij de Kankerlijn:
www.kankerlijn.be of 0800 35 445.
- Voor praktische of financiële hulp kunnen patiënten terecht bij de sociale dienst van je ziekenhuis, dienst maatschappelijk werk van je ziekenfonds, OCMW – Lokaal Dienstencentrum.

Meer informatie vinden ...

... voor vrijwilligers



- Op www.komoptegenkanker.be klik je in de topnavigatie op 'Help mee' en 'als vrijwilliger'. Je vindt er:
 - getuigenissen van vrijwilligers,
 - verschillende soorten vrijwilligerswerk
 - vormingen voor vrijwilligers
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk
www.vlaanderenvrijwilligt.be

Meer informatie vinden ...

... voor naasten



- Op www.allesoverkanker.be vind je onder de rubriek 'leven met kanker' praktische hulp en tips voor mantelzorgers, informatie over lotgenotengroepen, zorg- en inloophuizen.
- Voor al je vragen en verhalen kun je terecht bij de Kankerlijn:
www.kankerlijn.be of 0800 35 445.
- Vlaams Expertisepunt Mantelzorg
www.kennisplein.be/sites/Vlaams%20Expertisepunt%20Mantelzorg
- Zelfzorg voor mantelzorgers
www.samana.be/zelfzorg-voor-mantelzorgers

**Vrijwilligers worden
niet betaald.
Niet omdat ze
waardeloos zijn,
maar omdat ze
onbetaalbaar zijn.**



**JIJ MAAKT
HET VERSCHIL.
DANK JE WEL!**

