

**DAG 4**

## **Communicatie vervolg**

### **Basisopleiding communiceren in oncologie**

**Jasmine Andries – psychologe ZAS Hoge Beuken**

**Véronique Gerits – psychologe Cédric Hèle instituut**

**Cédric  
Hèle** instituut

SAMEN STERK IN PSYCHOSOCIALE ONCOLOGIE

## miscommunicatie tussen mannen en vrouwen



# Indeling van de dag

1. Bespreking huiswerkopdracht
2. Geheugensteuntjes
3. Omgaan met spanningsvolle situaties op het werk
4. Conflict
5. Verbindende communicatie
6. Aan de slag met casussen
7. Cultuursensitief communiceren
8. Huiswerkopdracht

# Huiswerkopdracht

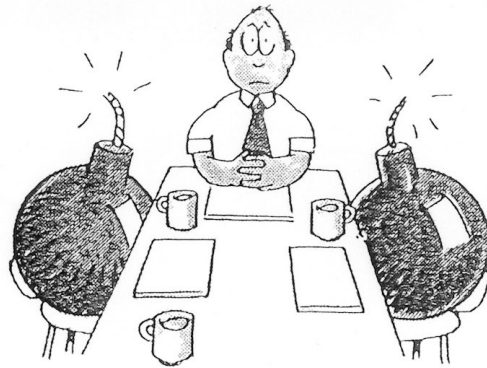
Drie sterke punten en drie werkpunten noteren over jezelf

- Is dit gelukt?
- Wat was het moeilijkste om op te schrijven?
- “Wie is het?”
- Werkpunten

# Ken je deze ezelsbruggetjes nog?

- Wees een **OEN**
- Neem **ANNA** mee
- Smeer **NIVEA**
- Geef **LSD**
- Laat **OMA** thuis
- **Open, Eerlijk en Nieuwsgierig**
- **Altijd Navragen, Nooit Aannemen**
- **Niet Invullen Voor Een Ander**
- **Luisteren, Samenvatten, Doorvragen**
- **Oordelen, Mening en Adviezen**

# Omgaan met spanningsvolle situaties op het werk



Welke situaties veroorzaken voor jou spanning op het werk?

Welke invloed hebben spanningsvolle situaties op jou?



## Welke invloed kunnen spanningsvolle situaties hebben? (1)

- Het gevoel hebben vast te lopen
- Je klem voelen tussen 2 vuren
- Je voelt je onzeker en twijfelt aan wat te doen
- Je hebt pas achteraf tijd om stil te staan bij wat je in een bepaalde situatie hebt gedaan
- Je vraagt je af of je het goed gedaan hebt

## Welke invloed kunnen spanningsvolle situaties hebben? (2)

- Belangrijk:
  - Neem de tijd om na te gaan wat er precies aan de hand is
  - Wat de situatie met jou doet
  - Wat voor overwegingen je kunt maken
- Het is belangrijk dat je je gevoelens herkent en onder woorden kunt brengen!
  - Vb. Ik voel me ... onzeker? Geïrriteerd? Nee, ik voel me vooral ontzettend machteloos!

# Waar komen spanningen uit voort?

## 2 soorten spanningen

- Spanningen in relaties
- Spanningen die voortkomen uit de aard van je werk



# Spanningen in relaties

## ○ Verschillende betrokkenen:

- Vb. patiënt, verpleegkundige, collega's

## ○ Het web van relaties:

- Jezelf, de patiënt, de leidinggevende, de verpleegkundige, de hoofdverpleegkundige, je collega,...

## ○ Spanningen in het team/collega's

## ○ Wat is je eigen aandeel?

- Je hebt altijd een eigen aandeel in de situatie: door de manier waarop je de kamer binnenkomt, de andere begroet, ben je gehaast, ben je moe?,...



# Spanningen die voortkomen uit de aard van je werk

- Kan bijvoorbeeld gaan over een meningsverschil over de manier waarop een praktisch probleem (vb. probleem met rolstoelen) wordt aangepakt,...
- Kunnen dagelijks voorkomen
- Ze kunnen vervelende situaties en gesprekken opleveren, **maar** ook NUTTIG
  - stimuleren de creativiteit
  - leiden tot een betere beslissing

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



# Conflict

## Wat betekent het woord 'conflict' voor jou?

Je denkt hierbij bijvoorbeeld aan onderstaande woorden:

**Gevecht, botsing, strijd, concurrentie, oorlog, ontmoeting, duel, confrontatie, wrijving, moeilijkheden,...**

De meeste hiervan zijn 'vecht'woorden



Is er ook iets positief  
aan conflicten?




# Positieve kijk op conflicten

- Conflicten kunnen constructief zijn!
- Door positief om te gaan met conflicten:
  - Klaar je misverstanden op
  - Moedig je open en voortdurende communicatie aan, mensen gaan praten
  - Kan je conflicten beter aanvoelen
  - Komen terechte zorgen aan het licht
  - Kan creatieve brainstorming ontstaan
  - Resulteert de oplossing van het conflict in een verbetering
  - Krijg je meer plezier in je werk



# Wat gebeurt er wanneer conflicten niet worden aangepakt?

- Risico dat de 'bom' eens ontploft
  - Medewerkers gaan elkaar wantrouwen
  - Medewerkers komen tegenover elkaar te staan
  - Irritatie, roddelen, pesten, algemene ontevredenheid
  - Commentaar wordt als een persoonlijke aanval gezien
  - Stress en negatieve houding op de werkplek ontstaat
  - De uitwisseling van gedachten, gevoelens en informatie blijft beperkt
  - Kwesties worden niet opgelost, ze worden onderdrukt, doen zich opnieuw voor en leiden tot vijandigheden
- 

## Hoe ga jij meestal om met conflicten?

- Ieder individu heeft zo zijn gebruikelijke karakteristieke manier om met conflicten om te gaan.
- Vragenlijst: stijl conflicthantering

# Methoden voor conflictoplossing



# Interpretatie van de scores

- Er zijn geen goede of slechte antwoorden!
- Alle vijf manieren zijn nuttig in sommige situaties
- De effectiviteit van een bepaalde stijl hangt af van de eisen die een bepaalde conflictsituatie stelt en de vaardigheid waarmee de stijl gebruikt wordt
- Veel mensen zijn geneigd om steeds dezelfde manier van omgaan met conflicten te gebruiken. Dat is jammer, want afhankelijk van de situatie kan de ene stijl van conflicthantering gunstiger uitpakken dan de andere. De ene conflictstijl is dus niet per definitie beter of slechter dan de ander (net zoals bij coping, dag 2)

# Verschillende conflictstijlen (1)

- **Vermijden**

- Het uit de weg gaan van het conflict of zich terugtrekken uit het conflict, omdat men er vanuit gaat dat een conflict niet zal leiden tot bevrediging van de wensen van beide partijen. Er is weinig motivatie om op te komen voor het eigen belang. Maar ook het belang van de ander wordt niet naar gekeken, want het onderwerp zal worden vermeden.

- **Aanpassen**

- Wanneer iemand niet geïnteresseerd is in eigen belangen, maar juist wel in die van de ander, zal de persoon geneigd zijn zichzelf op te offeren ten gunste van die ander. Ook al zijn de eisen eigenlijk onredelijk. Er zal snel worden toegeven of het conflict wordt toegedekt. Men legt zich neer bij wat de ander wil en laat zich overtuigen door argumenten van de ander, doet toegevingen of geeft de ander gelijk.

## Verschillende conflictstijlen (2)

- **Wedijveren**

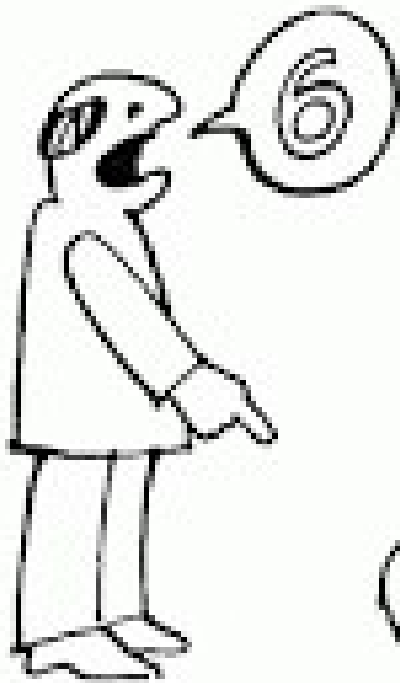
- De eigen belangen worden hier belangrijker gevonden dan die van de ander. Het beschermen van de eigen belangen krijgt dan ook grote prioriteit. De ander wordt desnoods overtuigd met argumenten, verwijten, dreigen, schelden en (emotioneel) chanteren.

- **Probleem oplossen**

- Men hecht veel waarde aan zowel de eigen belangen als die van de andere partij. Vaak ook wordt hierbij gekeken naar het grotere belang: dat van het team of de organisatie. Om tegemoet te komen aan de wensen van alle partijen wordt veel tijd en energie geïnvesteerd. Er moet creatief worden gekeken hoe alle partijen kunnen krijgen wat ze willen.

- **Compromis zoeken**

- Beide partijen krijgen niet helemaal wat ze willen. Iedereen levert in en het liefst iedereen evenveel. Zo wordt enigszins gezorgd voor de belangen van alle partijen. De meeste mensen vinden deze stijl de meest wenselijke



## Succesvol conflicten oplossen



# Verbindende communicatie

## Marshall Rosenberg

- De jakhals
  - Symbool voor gewelddadige communicatie
  - Taal: aanvallend, be(ver)oordelend, verwijtend, beschuldigend, geeft jij-boodschappen
- De giraffe
  - Symbool voor geweldloze communicatie
  - Taal: meelevend, verbindend, probeert te begrijpen, geeft ik-boodschappen

# Conflict = communicatie

*“Communicatie is geen wondermiddel voor alle kwalen, maar wel een onmisbaar element bij het herkennen, bespreken en oplossen van problemen.”*

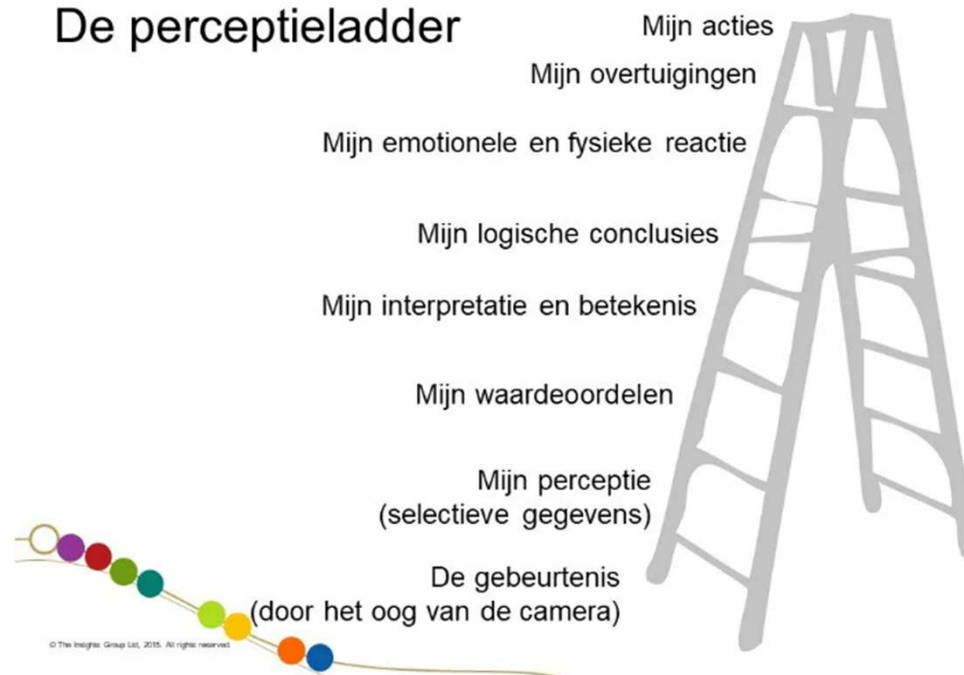
- Ieder heeft zijn waarheid!
- Ga er niet vanuit dat anderen zien wat jij ziet

# Aandachtspunten

- Iedereen kijkt naar de wereld door zijn eigen **bril**
  - Confirmation bias
  - Perceptieladder



## De perceptieladder



# Aandachtspunten

---

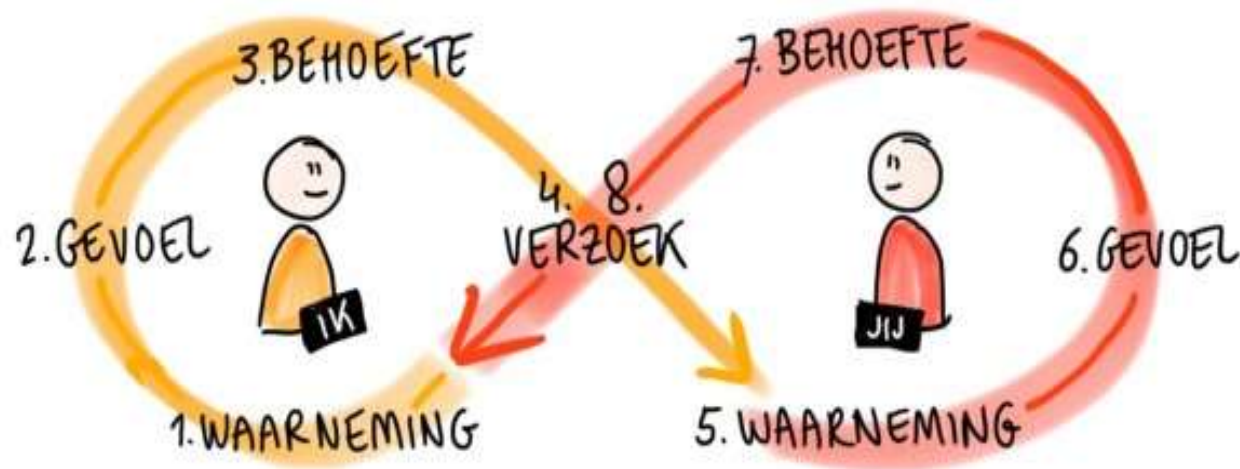
- Mildheid
- Openheid en vertrouwen
- Luisteren! En daarvoor moet je eerst zwijgen ;-)



# Basics

- Als je rustig bent
- Als het kan, zo snel mogelijk
- Voor je ontploft
- Over gedrag, niet over de persoon
- Pick your battles
- Bereid je voor: wat is mijn doel?

# Hoe doe je dit dan concreet?



Geweldloze communicatie (Marshall Rosenberg)

## Casussen en rollenspelen situatie: te laat komen

- Jij moet wachten op je collega die jou aflost en deze komt al drie dagen te laat waardoor jij later thuis komt dan gepland

➔ Hoe pak je dit aan?

- persoon 1: jezelf
- persoon 2: de collega die steeds te laat komt



# Situatie: te laat komen

## Mogelijke reacties

- Reactie 1: Je zegt tegen je andere collega's: 'Ik ben benieuwd of X het vanavond weer presteert. Ze is iedere dag te laat.'
  - Reactie 2: Glimlachend en met een lief stemmetje zegt je tegen X: 'Het lijkt me best leuk om er een eigen tijdsschema op na te houden.'
  - Reactie 3: Op een besliste en kalme manier zeg je tegen X: 'Je bent deze week steeds ruim een kwartier te laat gekomen. Ik vind dat vervelend, omdat ik dien te wachten op jou alvorens te vertrekken en ik graag op tijd thuis. Ik zou het op prijs stellen als je voortaan op tijd komt.'
- 

## Bemerkingen bij de $\neq$ reacties

- Reactie 1: wanneer je bij anderen klaagt is dat tijdsverspilling. Het te laat komen kan alleen verdwijnen doordat X op tijd komt
- Reactie 2: door je irritatie te maskeren wordt een duidelijke boodschap uit de weg gegaan, waarmee zakelijkheid vermeden wordt en er alleen maar vijandigheid gevoeld wordt
- Reactie 3: door het gedrag te beschrijven geef je op een directe manier weer wat je gevoelens en gedachten zijn met betrekking tot het te laat komen. Daardoor kan de ander ook zeggen wat zij of hij ervan vindt

- Schiet niet meteen in de verdediging wanneer een collega kritiek heeft
- Wees er op tijd bij. Een conflict dat nog niet lang speelt is veel gemakkelijker op te lossen dan een gevorderde ruzie
- Na een flinke woordenwisseling kan het geen kwaad om een time out te nemen. Laat het onderwerp een paar dagen liggen, dan kijk je er beiden wat rationeler naar
- Als blijkt dat je zelf fout zat in het conflict, geef dit dan toe zonder uitvoerige verontschuldigungen of verdediging. Zeg gewoon: 'het spijt me, dat heb ik verkeerd aangepakt'



*Jij bent wellicht niet perfect. Ik ook niet, dus we zouden wel eens heel goed bij elkaar kunnen passen!*


A. Pope



# Aan de slag!

- eigen casus
- 1 patiënt/familie lid/collega
- 1 vpk
- 1 of 2 observatoren:
  - noteer tijdens het rollenspel wat je ziet gebeuren (+ en -)
  - loopt het gesprek vast, dan mag één van de observatoren deze rol overnemen en verder gaan in het gesprek
- nadien in kleine groep bespreekt ieder eerst zijn rol en wordt er nadien aan elkaar feedback gegeven (door de observatoren)
- nooit een persoonlijke aanval maar soort gedrag of communicatie wordt besproken!

# Cultuursensitieve communicatie

- Bewustzijn van mogelijke invloeden van cultuur op kankerbeleving
  - Valkuil: generaliseren, cultuurspecifiek denken
  - Opletten voor veralgemeningen en stereotypen ('Joden zijn...', 'Moslims willen...')
  - De zorgvrager is in de eerste plaats een individu en geen vertegenwoordiger van diens cultuur
- 

# Turkse familie krijgt slecht nieuws

Filmfragment



# Oefening

Hoe zou jij reageren op de vraag van de patiënt?

Bespreek in kleine groepjes



Mijn cliënt



## Hoe ga ik om met een cliënt die andere waarden of een ander geloof heeft dan ik?

Je cliënt kijkt misschien op een andere manier naar het leven dan jij. Het kan zijn dat hij zijn **ziek zijn anders beleeft**. Opvoeding, cultuur, geloof of ervaring kunnen hier een rol in spelen. Dat betekent niet dat je elkaar niet kan begrijpen.

Het is belangrijk dat je respecteert hoe je cliënt ermee omgaat.



Om zijn ideeën rond ziek zijn beter te leren kennen, kan je volgende vragen stellen:

*'Wat betekent ziek zijn voor jou?'*

*'Hoe gaat jouw familie ermee om?'*

*'Hoe wil je graag dat ik hiermee omga?'*

# Oefening

Reflectiekaarten  
Toolbox diversiteit in de zorg



Aanwijzingen voor vpk voor en na overlijden bij  
verschillende levensbeschouwingen

-> zie document



- Toolbox Diversiteit Cédric Hèle instituut ism Palliatief netwerk Omega

<https://www.cedric-heleinstituut.be/bronnen-en-tools-overview/toolbox-diversiteit/>

- Voor palliatieve ptn die naar huis gaan: MOPA



# Huiswerkopdracht

- Waarom koos je voor deze job?
- Wat houdt mij draaiende?
- Wat/wie geeft zin aan mijn job?

**MEEBRENGEN!**

-> klein handdoekje



Afsluitend rondje

