



Communicatie is in de zorg een essentieel instrument

Heb jij ook niet geregeld het gevoel dat iets misloopt omdat je iemand niet goed hebt begrepen of omdat die ander een uitspraak niet interpreteert zoals het door jou was bedoeld? In de zorg kan dat zware consequenties hebben...

Alles lijkt wel communicatie. De bus nemen heeft veel met communicatie te maken, kiezen met je partner welke film je samen in de bioscoop wil zien evenzeer en naar het ziekenhuis bellen voor een afspraak ook. Omdat we doorlopend communiceren, ook als we geen woord zeggen, lijkt het zo evident en eenvoudig. Communiceren is zoals ademen, je doet het zonder erbij stil te staan. Tot zich een probleem voordoet.

Informatie en communicatie zijn twee verschillende dingen. Wie informeert, geeft iemand informatie. Die iemand weet, als het goed is, daardoor meer over iets dan ervoor. Communicatie heeft te maken met de manier waarop het gebeurt. Je overstijgt de letters, woorden en regels in de informatie en draagt betekenis over aan de andere persoon; je voegt ook gevoel toe. Informatie is doorgaans eenrichtingsverkeer, communicatie gaat vaak over uitwisseling tussen personen. Het onderscheid tussen beide lijkt theoretisch, maar is voor de praktijk zeer belangrijk.

“Zouden we uw consultatie en de bespreking wat kunnen versnellen?”

Neem een arts die jou na een onderzoek opbelt en zegt: “Zouden we de consultatie met de bespreking van de onderzoeksresultaten wat kunnen versnellen? Het is beter dat we niet te lang wachten.” De informatie is eenvoudig: de arts wil jou vroeger zien. Maar samen met mij voel je dat zijn vraag veel meer betekenis heeft. Oei, denk je dan waarschijnlijk als patiënt, dat klinkt negatief. En je begint je zorgen te maken. Als je dan vraagt: “Waren de resultaten van het onderzoek dan slecht, dokter, dat u mij sneller terug wil zien?” en de arts antwoordt: “De resultaten zal ik u in alle details tijdens de consultatie toelichten”, overvalt jou helemaal een negatief gevoel.

Onderzoek toont aan dat de manier waarop de arts communiceert een grote invloed heeft op de therapietrouw van de patiënt en dat hierbij communicatietraining van artsen, hun communicatie verbetert en zo ook de therapietrouw verhoogt. Dat heeft zelfs een financiële implicatie: consultaties met een slecht communicerende arts die tot gevolg hebben dat een patiënt de behandeling niet of onvolkomen volgt, hebben niet de nagestreefde zorgresultaten en dat is weggegooid zorggeld. Uiteraard draagt therapietrouw enkel bij tot betere resultaten wanneer diagnose en behandeling correct en passend zijn. Onderzoeken tonen ook aan dat de manier waarop de arts communiceert, een invloed heeft op of een patiënt de voorgeschreven geneesmiddelen al dan niet neemt. Het toont allemaal aan dat communicatie absoluut niet vrijblijvend is.

Betekenis en Verbinding

Communiceren gaat dus over het uitwisselen van betekenissen en daarin zit zowel de sterkte als het gevaar. Een woord kan bij de ene persoon iets totaal anders oproepen dan bij de andere. Daar blijven we niet vaak genoeg bij stilstaan. Als je als patiënt zegt dat je ergens “allergisch” voor bent bijvoorbeeld. Je kan immers ook allergisch zijn voor het gedrag van iemand. Voor een arts is een allergie doorgaans een reactie van het lichaam op een specifieke stof. Als mensen zeker willen zijn dat ze elkaar verstaan, wat de bedoeling is, moeten ze daarom geregeld checken hoe de betekenis werd begrepen. De arts checkt de patiënt door samen te vatten en te herformuleren, de patiënt checkt de arts door hetzelfde te doen. Als patiënt en arts elkaar langer kennen en er een vertrouwensrelatie is gegroeid, dan begrijp je gemakkelijker van elkaar wat werd bedoeld. Dan kan de stap gezet worden naar verbinding.

Als er tussen patiënt en arts verbinding ontstaat, wil dat zeggen dat zij – echt! – naar elkaar luisteren, elkaar aanvoelen, begrijpen en waarderen. Het is een gelijkwaardige relatie in wederzijds respect. Niet elke relatie zorgvrager-zorgverstreker hoeft zover te gaan en niet iedereen wil dat, maar bij een complex medisch probleem kan het voor de patiënt zeer belangrijk zijn om een dergelijke hoogkwalitatieve relatie met een arts te hebben. Die vraagt van beiden een specifieke attitude. De arts gedraagt zich niet als iemand die het altijd beter weet en de patiënt niet als een klant die maar te bestellen heeft. Dergelijke relatie staat ook niet gelijk aan blind vertrouwen en sluit dus kritische zin niet uit. Wel integendeel, vragen en bekommernissen worden in alle openheid besproken en het uitspreken ervan wordt zelfs door de zorgverstreker gestimuleerd. Niet elke patiënt durft of kan het en het is aan de zorgverstreker om de patiënt te sterken – te empoweren – en concreet te ondersteunen om dat toch te doen. De relatie zorgt ervoor dat dit gebeurt zonder dat iemand zich aangevallen of bedreigd voelt. Via communicatie bepalen ze samen het doel, beslissen over de weg erheen en streven er samen naar. Het is een wederkerige relatie met gedeelde controle en gedeelde verantwoordelijkheid.

“Alles begint bij luisteren”

Dit alles maakt opnieuw het onderscheid duidelijk tussen informatie en communicatie. Zonder geïnformeerd te zijn, kan een dergelijke relatie niet ontstaan, maar de relatie komt tot stand via communiceren. Voor zorgverstrekkers en zorgorganisaties is de les dat ze zich bij alles wat zij voor een patiënt doen en aan een patiënt zeggen of laten zien, moeten afvragen welke betekenis het heeft voor die patiënt en voor de mens achter de patiënt. Met de Radio 1-slogan zou je kunnen zeggen: “Alles begint bij luisteren”. Als je de betekenis kent van wat iets heeft voor de zorgvrager, ben je ook beter in staat hem te helpen zoals hij het wenst. Voor de patiënt is de les dat hij moet durven zeggen tegen een zorgverstreker welke betekenis een ziekte of behandeling heeft voor zijn bestaan en welk doel hij via de behandeling wil bereiken. Natuurlijk wil iedereen het liefst gewoon gezond zijn, maar een chronische patiënt is verplicht te leren leven met zijn ziekte en het is aan hem om te bepalen welke doelen hij in die omstandigheden in zijn bestaan wil realiseren. Voor beiden is de les dat zij begrip moeten hebben voor elkaars situatie, context en mogelijkheden.

Een aandachtspunt voor elkeen

Communicatie is dus in de zorg een essentieel instrument. Het belang ervan contrasteert fel met de nonchalante, weinig doordachte en soms te vrijblijvende manier waarop we er nog te vaak mee omgaan. In veel beroepsopleidingen in de zorg neemt communicatie al een plaats in, maar het belang ervan zou er nog moeten stijgen. Eens aan de slag is het aan de zorgorganisaties om opleidingen en trainingen voor hun zorgverstrekkers te organiseren om het communiceren met patiënten verder te professionaliseren en ervoor te zorgen dat de aandacht voor het belang ervan niet verslapt. Dat kan tegenwicht bieden aan de routine die aan die aandacht knaagt. Voor die zorgorganisaties is het belangrijk te beseffen dat communicatie als uitwisseling van betekenissen ook geldt voor veel andere domeinen dan de loutere medische zorg. De website of folder van een ziekenhuis of woonzorgcentrum, de balie van een centrum voor geestelijke gezondheidszorg of een huisartsenpraktijk, ook daar overstijgt de communicatie de informatie. De bekommernis om te communiceren wat is bedoeld, geldt voor alles en iedereen in de zorg.

Ook buiten de zorg overigens. Ik houd er tijdens het autorijden niet van dat mijn echtgenote geregeld zegt: “Opgepasst, het licht staat op rood”, “Let op, een voetganger” of “Je mag hier maar 30 km rijden in die zone”. “Ik rijd al heel mijn leven in een auto, ik weet dat allemaal ook wel”, denk ik dan. Maar zij doet dat helemaal niet om kritisch te zijn, maar omdat ze ongerust is. Voor haar en voor mij hebben de opmerkingen een andere betekenis. Of hadden. Ondertussen ken ik de betekenis die het voor haar heeft en zij kent het effect ervan op mij.

En zo zijn we toch een gelukkig koppel.

Oproep

Heb je tips om communicatieproblemen in de zorg te voorkomen of een veelzeggende ervaring of anekdote? Aarzel niet en geef die door via info@patientempowerment.be.

Edgard EECKMAN

Prof. Edgard Eeckman is communicatiemanager van het UZ Brussel. Hij studeerde communicatiewetenschappen aan de Vrije Universiteit Brussel en is doctor in de media- en communicatiestudies. Hij is gast-professor over Patient Empowerment aan meerdere onderwijsinstellingen en als wetenschapper aangesloten bij de VUB-onderzoeksgroep ECHO over Cultuur, Emancipatie, Media en Samenleving. Hij is voorzitter van de VZW Patient Empowerment. Info daarover op www.patientempowerment.be. Edgard is ook de auteur van ‘De levensavonturen van Fernand Slagmeulders’ in dit blad.