

Tips voor communiceren in onzekere tijden

Gespreks fase	Dit raden we aan:	Hiermee kun je rekening houden	Zo kun je het verwoorden:
Vorbereiding	1. Bereid ondanks de huidige hectiek je consulten (face-to-face of (beeld)bellen) zoveel mogelijk voor	<ul style="list-style-type: none"> • Weet wat je belangrijkste boodschap wordt. • Probeer een rustige ruimte te vinden - voor zover mogelijk. • Bij telefonisch gesprek: check of het gesprek gelegen komt en of iemand (bijvoorbeeld via speaker) kan/wil meeluisteren. • Bij beeldbellen: check of er nog iemand buiten beeld aanwezig is zodat je diegene kunt betrekken, en zet de camera op ooghoogte. Wanneer nieuwe mensen het beeld inlopen, check of je door kunt praten. • Indien je de patiënt en/of naasten nog niet kent, stel je dan zodanig voor dat ze weten vanuit welke rol je met hen spreekt. • Stel aan patiënt en/of naasten bij aanvang voor dat ze het gesprek kunnen opnemen voor eigen gebruik. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>'Vindt u het prettig om iemand bij u thuis mee te laten luisteren met dit gesprek?'</i> • <i>'Is er nog iemand bij u in de kamer die mee wil praten of luisteren?'</i> • <i>'Het kan prettig zijn om een geluidsopname van dit gesprek te maken, zodat u het later nog eens kunt naluisteren. Zou u dat willen?'</i>
	2. Bereid patiënten en hun naasten voor op onzekerheid	<ul style="list-style-type: none"> • Bespreek dat onzekerheid momenteel onvermijdelijk is. Licht toe waarom het op dit moment moeilijk is om heel accuraat te zijn, bijvoorbeeld omdat inzichten en beleid voortdurend kunnen veranderen. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>'Er is op dit moment een heleboel onzeker en onvoorspelbaar – ik heb daardoor helaas niet alle antwoorden voor u.'</i>

Informatieoverdracht	<p>3. Draag onzekere informatie zodanig over dat deze begrepen en onthouden wordt en leg uit hoeveel kennis en bewijs er wél is</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wees open over de grenzen aan de kennis die op dit moment beschikbaar is. • Beperk de hoeveelheid informatie en gebruik simpele en ondubbelzinnige taal: Mensen in stressvolle situaties onthouden soms maar 20-40% van de informatie. • Las regelmatig een korte pauze in. Als mensen daardoor informatie beter verwerken en onthouden, bespaart het uiteindelijk tijd. • Check actief of mensen de belangrijkste informatie hebben onthouden. Vooral in telefonische gesprekken kan het vanwege gebrek aan non-verbale communicatie lastig zijn om in te schatten of mensen informatie hebben kunnen opnemen. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Wat voorlopig nog onduidelijk zal blijven is [...].’ Wat we wél weten is [...]</i> • <i>’Ik vertel u nu alleen het belangrijkste. Als u behoefte heeft aan meer details, mag u daar natuurlijk naar vragen.’</i> • <i>’Ik wil graag weten of ik het duidelijk heb uitgelegd. Wat is het belangrijkste dat u uit mijn verhaal hebt begrepen?’</i>
	<p>4. Schets de mogelijke scenario’s met hun implicaties en geef een gevoel van controle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer de toekomst niet te voorspellen is, kun je toch enige zekerheid bieden door, op basis van je huidige ervaring en beschikbare kennis, de mogelijke scenario’s te bespreken. • Schets – kort – de mogelijke impact van ieder scenario op het leven van de patiënt, en bespreek hoe de patiënt/naasten hier het beste mee om kunnen gaan. • Geef een gevoel van controle door te benadrukken welke elementen van de situatie wél beheersbaar of beïnvloedbaar zijn. • Geef de patiënt en diens naasten adviezen over wat te verwachten, bijvoorbeeld wat je vervolgplan is om meer zekerheid te verkrijgen. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>’We kunnen niet voorspellen hoe de ziekte zich gaat ontwikkelen, maar er zijn grofweg drie mogelijkheden: mogelijkheid één’</i> • <i>In het slechtste geval [...], in het beste geval [...]</i> • <i>’Hoe de ziekte zich ontwikkelt kunt u helaas niet beïnvloeden. Wat u wél kunt doen is [...].</i> • <i>’Dit is wat we gaan doen om hopelijk meer zekerheid te krijgen over wat er aan de hand is: [...].’</i>

Empathie en hoop	5. Herken en reageer expliciet op emoties	<ul style="list-style-type: none"> • Realiseer je dat het zich bewust zijn van onzekerheid patiënten angstig kan maken. Benadruk dat dit normaal is en dat veel mensen behoefte hebben aan meer zekerheid. • Wees alert op emoties. Deze kunnen in de huidige situatie extremer dan anders zijn. • Wees extra alert tijdens telefonische gesprekken, omdat emoties overwegend non-verbaal worden geuit. Reageer op signalen als een haperende stem, stilvallen, of huilen. • Reageer op emoties door er aandacht aan te geven en een pauze in te lassen. Behoud tijdens beeldbellen contact door in de camera te blijven kijken totdat patiënten/naasten de stilte doorbreken. • Gebruik non-verbale communicatie die geruststelling en kalmte uitstraalt. Bij telefonisch contact is vooral stemgebruik van belang: spreek rustig, probeer niet te stamelen. • Het is onvermijdelijk dat je je soms minder gelukkig uitdrukt dan je zou willen. Aarzel dan niet om jezelf te corrigeren. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>‘Veel mensen vinden het niet prettig om te horen dat er zoveel onduidelijkheid is. Wat vindt u ervan dit alles te horen?’</i> • <i>‘Ik kan u natuurlijk niet zien, maar ik merk dat u er stil van wordt. (Wat doet dit met u?)’</i> • <i>‘Ik hoor dat dit u raakt. Heel begrijpelijk. Neem vooral uw tijd’.</i> • <i>Dit heb ik niet goed verwoord, wat ik bedoel is [...].</i>
	6. Bied hoop	<ul style="list-style-type: none"> • Juist in onzekere situaties zijn patiënten en hun naasten gebaat bij een gevoel van hoop. Help patiënten en hun naasten bronnen van hoop te vinden (bijvoorbeeld goede relaties met anderen, religie) of realistische hoop te verkrijgen (bijvoorbeeld hoop op genezing die – indien noodzakelijk – verandert naar hoop op een goed afscheid en goede dood). • Zelf kun je bijdragen aan een gevoel van hoop door je toewijding en beschikbaarheid te benadrukken . Dat is vooral van belang als de vooruitzichten slecht zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>‘Waar heeft u bij eerdere tegenslagen in uw leven hoop uit geput?’ OF ‘In deze onzekere tijd is het fijn als u hoop kunt putten uit uw omgeving, heeft u bijv. vrienden om mee te praten of bent u bij een kerk?’</i> • <i>‘Ook al kunnen we uw naaste maar beperkt helpen het virus te overwinnen, we blijven wel intensief betrokken bij zijn/haar zorg’.</i>

Afsluiting	7. Betrek patiënten bij de besluitvorming voor zover momenteel mogelijk	<ul style="list-style-type: none"> • Maak bij beslissingen (bijvoorbeeld over IC-opname bij Covid-19) duidelijk in hoeverre de wensen en voorkeuren van de patiënt kunnen worden meegenomen. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>'Helaas zijn we in de huidige omstandigheden soms beperkt in onze mogelijkheden. Daardoor kunnen we uw voorkeur helaas niet altijd meenemen. Wel kunt u meebeslissen over ...'</i>
	8. Sluit af met een plan en empathie	<ul style="list-style-type: none"> • Vertel duidelijk wat er na het gesprek gaat gebeuren en wanneer er weer contact is. Dit voorkomt dat patiënten en hun naasten verkeerde verwachtingen hebben. • Sluit af met empathie. Benadruk bijvoorbeeld nog eens dat u uw uiterste best doet voor de patiënt. Voor u vanzelfsprekend, voor patiënten en naasten kan dat angsten aanzienlijk verminderen. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>'Na dit gesprek ga ik eerst [...]. Over twee dagen neem ik weer telefonisch contact met u op om [...].'</i> • <i>'Ik kan me voorstellen dat dit een moeilijk gesprek voor u was. Weet dat mijn collega's en ik ons uiterste best voor uw vader zullen doen en beschikbaar zijn.'</i>

Meer communicatietips & -toolkits:

- Vitaltalk: <https://www.vitaltalk.org/guides/covid-19-communication-skills/>
- Ariadnelabs: <https://www.ariadnelabs.org/coronavirus/clinical-resources/covid-conversations/>
- Realtalk: <https://www.realtalktraining.co.uk/covid19-evidence-based-advice-difficult-conversations>
- Pharos: <https://www.pharos.nl/nieuws/begrijpelijke-communicatie-in-de-palliatieve-coronazorg-wij-zorgen-ervoor-dat-u-zo-weinig-mogelijk-pijn-heeft/>