

Irreële verwachtingen, botsende belangen en heftige emoties: een stroef gesprek met familieleden van een patiënt kan een goede behandeling in de weg staan. Medisch psycholoog Mart Calff noemt zeven onmisbare ingrediënten voor een constructief gesprek. 'Een goede dokter is niet per se aardig.'

NAOMI QUERIDO
FOTOGRAFIE: JOHANNES ABELING

MART CALFF BEGELEIDT ARTSEN IN COMMUNICATIE MET FAMILIE

'Blijf trouw aan je prioriteit: het belang van de patiënt'

M

Meestal verloopt contact met familieleden van een patiënt soepel en levert het zinvolle informatie op. Toch kan het ook lastig, ingewikkeld of zelfs complicerend zijn. Maatschappelijke tendensen dragen daaraan bij. Denk aan kinderen die op internet de behandeling voor hun ouders hebben uitgestippeld of mantelzorgers die artsen onder druk zetten om vader op te laten nemen in het verpleeghuis.' Voor con-

structieve communicatie is dan ook géén panklaar recept, waarschuwt Mart Calff. Met jarenlange ervaring als hoofd patiëntenzorg medische psychologie van het AMC weet ze waar ze het over heeft. Hoewel ze sinds vorig jaar oktober met pensioen is, is ze nog steeds aan het AMC verbonden en begeleidt ze in haar praktijk artsen in het omgaan met communicatief lastige situaties.



‘Laat je niet
meeslepen
door je eigen,
emotie’

1 Investeer in oefening

‘Vertellen hoe het beter kan, is eenvoudig vanaf de zijlijn’, realiseert Calff zich. ‘Het voornaamste “ingrediënt” is zelf ervaring opdoen in een veilige omgeving, bijvoorbeeld tijdens de opleiding, met trainingsacteurs in na- of bijscholingen of in de intervisie met collega’s. Situaties oefenen helpt: je raakt dan minder snel van je stuk als iemand tegen je schreeuwt of je probeert onder druk te zetten. De wetenschap dat je over de kennis en vaardigheden beschikt om dit soort gesprekken in goede banen te leiden, maakt je werk makkelijker en kan veel tijd en spanning schelen in de rest van het traject dat je aflegt met de patiënt en diens familie.’

2 Agendeer en structureer

‘De moeder die de huisarts dwingt om haar zoontje naar de vierde specialist op rij te verwijzen om zijn klachten te verklaren of de partner die je vraagt waarom je een stap uit de behandelrichtlijn overslaat: er schuilen vaak heftige emoties achter dit soort gedrag. En zodra die een rol spelen, staan mensen niet meer open voor een rationele reactie’, vertelt Calff. ‘De intenties zijn vaak goed, maar iemand zit zo hoog in de emotie dat dit de toegang tot een redelijk gesprek blokkeert. Het is daarom van belang eerst een opening voor gesprek te creëren door het te agenderen. In het bovengenoemde voorbeeld van de ongeruste moeder zou je kunnen zeggen: “Ik zie dat u naar een verklaring op zoek bent en daar wil ik graag met u over in gesprek.” Dat iemand voelt dat je hier tijd voor wilt nemen, vergroot de kans op een constructief gesprek waarin je vervolgens gestructureerd van emotie naar verstand kunt gaan.’

Als heftige emoties een rol spelen, staan mensen niet meer open voor een rationele reactie

3 Hoor wat de ander zegt

Het is van belang eerst stil te staan bij de emotie. Want pas als de druk enigszins van de ketel is, komt er ruimte voor een redelijk gesprek. Calff: ‘Heel vaak hoor je bij klachten en tuchtzaken dat de pijn vooral zit in het “zich niet gehoord voelen”. Wat voor gevoel of achtergrond speelt er? Zijn het zorgen, angst, boosheid of ontevredenheid? Laat mensen hun hart luchten en gebruik hierbij exploratieve interventies als luisteren, samenvatten, reflecteren en doorvragen. Laat duidelijk merken dat je iemand gehoord hebt. Maximaal empathisch is om letterlijk te herhalen wat iemand zegt en dat

te checken. “Ik hoor dat u wilt dat we alles inzetten om uw moeders leven te rekken, omdat u heel bang bent haar te verliezen, klopt dat?”

4 Neem jezelf serieus

‘Soms is er sprake van grensoverschrijdend gedrag. Een partner die blijft antwoorden voor haar echtgenoot, iemand die je bedreigt of je agressief onder druk zet. Dan is het zaak dat gedrag eerst te stoppen. Laat je niet meeslepen door je eigen emotie, maar grijp in. Geef je grenzen aan: vertel dat je op deze manier je werk niet kunt doen, en onderstreep dat met een fysiek gebaar, bijvoorbeeld door het opsteken van je hand. Stel de ander vervolgens voor een keuze, bijvoorbeeld: “Of ik ga nu met uw man praten, of u gaat even de kamer uit.” Zo treed je professioneel op. Dat recht heb je ook: het gaat erom dat jij je vak naar behoren kunt uitoefenen.’

5 Wees expliciet over je rol

‘Het lijkt aantrekkelijk om iedereen te vriend te willen houden, maar een aardige dokter is niet per se een professionele dokter. Probeer dus niet de kool en de geit te sparen, maar blijf trouw aan je prioriteit: het belang van de patiënt.’ Ze geeft het voorbeeld van een oncologiepatiënt die geen chemokuur meer wil, maar wiens partner het daar niet mee eens is. ‘Nadat is uitgesproken dat die wens bijvoorbeeld voortkomt uit angst en verdriet, kun je uitleggen wat jouw rol is, en dat de wens van de patiënt voor jou op de eerste plaats staat. Vervolgens kun je opbouwend bespreken wat je wel kunt doen.’

6 Vermijd ‘maar’

‘Een valkuil: met het woord “maar” ontkracht je wat je net ervoor hebt gezegd’, vertelt Calff. ‘Als familieleden in het verpleeghuis vragen om “een spuitje” voor vader tijdens zijn laatste uren, ligt het voor de hand om zeggen: “Ik begrijp dat u het lijden wilt verlichten, maar...”. Dat heeft weinig effect. Beter is het om empathie en ratio te scheiden. Heb eerst oor en oog voor de zorgen van de familie en ga dan over naar de propositie: “Ik zou u nu graag iets willen vertellen over het stervensproces en hoe ik denk dat uw vader zijn laatste momenten zo rustig en pijnloos mogelijk kan doorbrengen, mag dat?” De beweegredenen toelichten van je keuze, advies of beleid is belangrijk: het gaat vaak om beslissingen over leven of dood waar de familie wel mee verder moet.’

7 Exploreer of de boodschap overkomt

Mart Calff: ‘Onderzoek tot slot of je mededeling binnenkomt, wat het teweegbrengt en hoe de ander daarover denkt. Overigens vrezen artsen weleens dat familiegesprekken veel tijd in beslag nemen, maar het tegendeel is waar. Nuttelose discussies of klachten oplossen kosten veel meer tijd. Als je investeert, is de kans dat je boodschap aankomt en je op één lijn komt, vele malen groter. En dat is uiteindelijk het doel.’ ■