

Het belang van lichaamstaal

PATIËNTENOMGANG Hebt u oog voor de lichaamstaal van uw patiënten? En bent u zich bewust van wat u zélf uitstraalt?

De taal van ons lichaam spreekt boekdelen. Inzicht in lichaamstaal is daarom een krachtig hulpmiddel om een goed contact op te bouwen met patiënten, zegt **Vanessa Claeys**. In haar praktijk voor coaching en training heeft ze een vast aanbod 'lichaamstaal in de zorg'.

"Communicatie bestaat voor 7% uit verbale elementen en voor 38% uit vocale. Veruit het grootste deel is voor rekening van non-verbale elementen, zoals gebaren, houding en expressie. Wat iemand zegt, wijkt nogal eens af van wat die non-verbale elementen duidelijk maken over wat hij écht denkt en voelt. Anderzijds kunnen signalen die we onbewust uitzenden, datgene wat we meedelen helemaal ontkrachten. En bij mensen die zich verbaal niet kunnen uiten, om welke reden dan ook, is lichaamstaal zelf de enige manier om te communiceren."

Schrikeffect

Stel, u zegt aan uw patiënt dat het belangrijk is dat hij zijn medicatie correct inneemt. Kijkt u hem daarbij recht aan, met een glimlach en een knik van het hoofd erbij, spreekt u op zachte toon? Of hebt u een strakke blik, over uw bril heen, klinkt uw stem luid en laat u de glimlach achterwege? Het zijn de non-verbale elementen die bepalen hoe de boodschap binnenkomt bij de patiënt, zegt Vanessa Claeys. "En omgekeerd: hoe

Het zijn de non-verbale elementen die bepalen hoe de boodschap binnenkomt bij de patiënt

u als arts uw boodschap wil overbrengen, welke relatie u wil opbouwen met uw patiënt, bepaalt uw lichaamstaal. Wil u uitnodigend, bemoedigend en ondersteunend overkomen? Of wil u eerder een schrikeffect teweeg brengen?"



U kan patiënten tonen dat u aandachtig bent door een open houding aan te nemen, te knikken, de patiënt aan te kijken, naar hem toe gedraaid te zitten enz.

Een ander voorbeeld: waar gaat u staan als u praat met een bedlegerige patiënt? "Aan het voeteneinde komt een stuk afstandelijker over dan aan de zijkant." En wat als u zou zitten? "Als je zelf ook zit als je in gesprek bent met iemand die in bed ligt of in een rolstoel zit, is er minder sprake van een machtsonevenwicht. Er is meer echt contact, meer verbinding en dat kan dan weer meer vertrouwen scheppen. De patiënt zal zich meer begrepen en ondersteund voelen. En je kan makkelijker een bemoedigend kneepje in de arm geven!"

Wiebelen

Om door te dringen tot het verhaal van elke patiënt en er beter op te kunnen inspelen, is het belangrijk om niet enkel te luisteren naar wat hij zegt, maar ook goed te kijken naar wat zijn of haar lichaam vertelt, zegt Vanessa Claeys. "Elk gebaar, elke houding, elke expressie heeft een betekenis..."

Neem een patiënt die, op neutrale toon, vertelt over een pijnlijke situatie. Zonder dat hij zich ervan bewust is, worden zijn ware emoties zichtbaar in zijn lichaamstaal. Zo kunnen gebalde vuisten in de

zakken wijzen op ingehouden boosheid. Over de ringvinger wrijven als er over de familie wordt gesproken wijst op een verlangen naar verbinding. En met de duim over een handpalm wrijven is een teken van onrust en troost zoeken, net als wiebelen op je stoel."

De vier C's

Het betekent een grote meerwaarde als je als arts of zorgverlener die onderliggende boodschappen herkent en inzicht hebt in wat je patiënten je non-verbaal duidelijk maken, zegt Vanessa Claeys. Bij het interpreteren van lichaamstaal hou je wel best rekening met de vier C's.

"Zo is er de c van clusters: iemand die zenuwachtig is, zal niet enkel met zijn vingers spelen, maar er zullen nog meer aanwijzingen zijn. Kijk ook of de verbale en non-verbale signalen congruent zijn. Stel dat een patiënt zijn verhaal gedaan heeft, maar u hebt het gevoel dat hij iets verzwegen heeft. Onbewust hebt u bepaalde signalen opgevangen. Op een filmopname van het gesprek zou je bijvoorbeeld zien dat de patiënt bij een bepaalde vraag achteruit gaat zitten, zijn handen meer naar zijn mond brengt, zijn

lippen stijver op elkaar klemt, vaker slikt, naar beneden kijkt, met zijn ogen knippert, met zijn voeten wiebelt enzovoort. Wat hij vertelt is niet congruent met wat hij non-verbaal laat zien."

Bij de interpretatie van lichaamstaal is ook de context zeer belangrijk. "Iemand die met gekruiste armen zit, is daarom niet noodzakelijk gesloten of defensief, hij kan het ook gewoon koud hebben. Lichaamstaal kan ook worden beïnvloed door vermoeidheid, er zijn genderverschillen – vrouwen zitten vaker met gekruiste benen –, culturele verschillen en verschillen die met leeftijd te maken hebben, - zo wijzen naar beneden hangende mondhoeken lang niet altijd op negatieve gevoelens."

"En soms is een houding ook de meest comfortabele, vandaar dat Vanessa Claeys ook de c van comfort toevoegt: "Vergeet ook niet dat je steeds interpreteert vanuit je eigen referentiekader. En hoe beter je iemand kent, hoe makkelijker het is om zijn of haar lichaamstaal juist te interpreteren."

Zelf signalen uitzenden

De lichaamstaal van een patiënt kan een handvat bieden om iets aan te kaarten,

zegt Vanessa Claeys: “Je zou bijvoorbeeld kunnen zeggen ‘Ik merk dat je bij deze vraag wat achteruit gaat zitten en met je voet wiebelt. Wat brengt deze vraag bij jou teweeg?’ Zo kan je zaken op een voorzichtige manier bespreekbaar maken.”

Uiteraard worden ook de signalen die u zelf uitstuurt, door uw patiënten opgepikt. Vanessa Claeys noemt het voorbeeld van een patiënte die onthutst buitenkwam omdat haar arts tijdens de consultatie een aantal keer een geeuw had moeten onderdrukken: “Die patiënte voelde zich daardoor niet gehoord terwijl de arts alleen maar slecht geslapen had.”

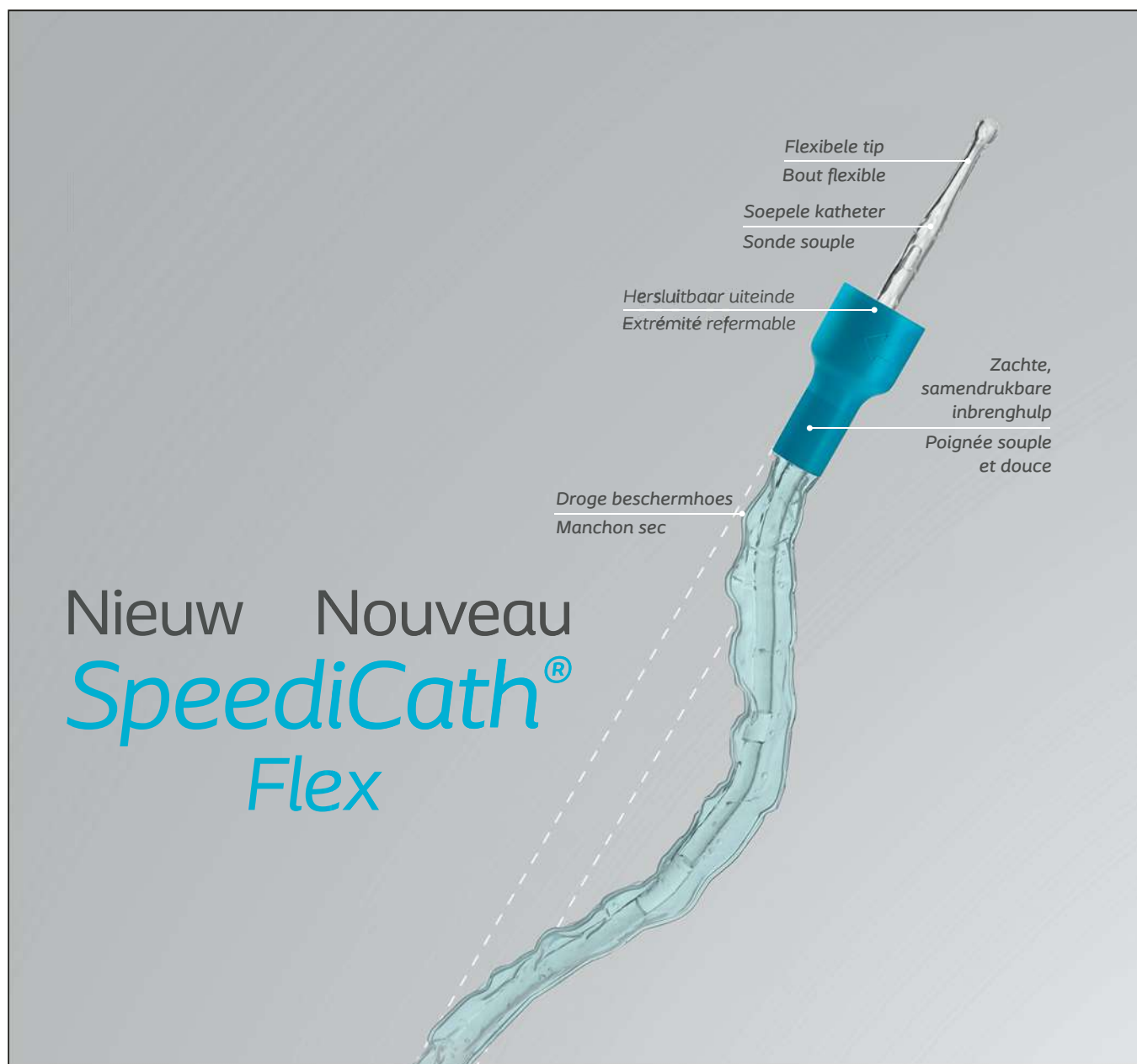
Hoe kan je als arts zorgen dat je de juiste signalen uitstuurt? Volgens Vanessa Claeys moet je vooral jezelf zijn: “Je patiënten zullen onbewust aanvoelen of je lichaamstaal congruent en dus authentiek is.” Je kan hen alvast tonen dat je aandachtig bent door een open houding aan te nemen, te knikken, de patiënt aan te kijken, naar hem toe gedraaid te zitten... Het is ook goed om te beseffen dat je eigen lichaam ook je werkinstrument is, waarmee je patiënten kan geruststellen, troosten of overtuigen.”

Anna Van Der Vleuten

De kracht van lichaamstaal

Hoe kan je met je lichaamstaal...

- **Een agressieve patiënt kalmeren?**
Zachter spreken, trage gebaren maken, ...
- **Troost bieden?**
Iets dichterbij gaan zitten, of wat naar voren leunen, ...
Expressie in je gezicht leggen die meegaat met de emotie in het gesprek, een kleine aanraking, zachter spreken, ...
- **Geruststelling uitstralen?**
Je gesprekspartner aankijken (niét staren), lichtjes glimlachen, bemoedigend knikken, vriendelijk blijven, ...
- **Overtuiging uitstralen?**
Wat voorover buigen, ondersteunende handgebaren gebruiken, oogcontact maken, bevestigend knikken, ...



Nieuw Nouveau SpeediCath® Flex

SpeediCath Flex, katheter voor mannen SpeediCath Flex, sonde pour homme

SpeediCath Flex werd ontworpen om het katheteriseren gemakkelijker te maken, vanaf de opening van de verpakking tot het wegwerpen ervan.

Hygiënisch, flexibel en discreet

SpeediCath Flex est conçue pour faciliter la procédure de sondage, de l'ouverture de l'emballage à son élimination.

Hygiénique, flexible et discrète

Meer info of een proefpakket? Plus d'information ou un échantillon?
Bezoek onze website www.coloplast.be of bel 02 334 35 35
Visitez notre site www.coloplast.be ou appelez-nous au 02 334 35 35



The Coloplast logo is a registered trademark of Coloplast A/S. © 2017-03. All rights reserved Coloplast A/S, 3050 Humlebaek, Denmark.

SpeediCath® Flex