

VERPLEEGKUNDIGE GESPREKSVOERING

Geertjan Emmens en Siemen van der Meulen

Vierde editie

Boom



Met onderstaande unieke activeringscode krijg je via **www.boomstudent.nl** toegang tot de online leeromgeving. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan de 4^e editie. Na activering van de code is de online leeromgeving twee jaar toegankelijk. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende editie geactiveerd worden. De code is eenmalig te gebruiken. Deze activeringscode is alleen bruikbaar voor een studentlicentie en geeft geen toegang tot de docentomgeving van het platform. Ben je docent? Dan heb je jouw activeringscode per e-mail ontvangen. Deze code activeer je op **boomdocent.nl**.

Basisontwerp omslag: Dog & Pony, Amsterdam

Omslagontwerp: Emma Raben, Amsterdam

Beeld omslag: Fatcamera

Illustraties binnenwerk: Eline Emmens

Foto's binnenwerk: Geertjan Emmens

© 2024 G. Emmens en S. Van der Meulen | Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 9789024463831

NUR 183

www.boomstudent.nl

www.boom.nl/hogeronderwijs

Inhoud

Voorwoord door Gerard Lohuis	6
Inleiding	8
Deel 1 Houding	11
1 De verpleegkundige als mens	13
1.1 Waarden, normen en moraal	14
1.2 Literatuur	22
2 De professionele verpleegkundige relatie	25
2.1 Afstand en nabijheid	25
2.2 Inhoud en betrekking van communicatie	32
2.3 De basishouding van de verpleegkundige	34
2.4 Culturele aspecten en communicatie	43
2.5 Literatuur	49
3 Wie is de baas?	51
3.1 Macht in de verpleegkundige relatie met de patiënt	51
3.2 Autonomie en samen beslissen	54
3.3 Literatuur	56
Deel 2 Vaardigheden	57
4 Communicatie en ruis	59
4.1 Ruis en hoe hiermee om te gaan	59
4.2 Literatuur	62
5 Luistervaardigheden	65
5.1 Non-verbale en verbale vaardigheden	65
5.2 Luisteren	74
5.3 Vragen stellen	77
5.4 Literatuur	84

6	Verhelderende vaardigheden	87
6.1	Reflecteren van gevoelens	87
6.2	Parafaseren	90
6.3	Concretiseren	91
6.4	Samenvatten	92
7	Regulerende vaardigheden	95
7.1	Een gesprek voorbereiden	95
7.2	Een gesprek openen	98
7.3	Een gespreksdoel vaststellen	101
7.4	Een gespreksstructuur hanteren	103
7.5	Een gesprek afsluiten	107
7.6	Nazorg van een gesprek	111
7.7	Literatuur	112
8	Overstijgende vaardigheden	115
8.1	Metacommunicatie	115
8.2	Een situatie verduidelijken	118
8.3	Feedback geven en ontvangen	120
8.4	Feedback geven	120
8.5	Literatuur	127
	Deel 3 Gespreksvoering	128
9	Gegevens verzamelen en diagnostiek	131
9.1	Het verpleegkundig proces en kritisch denken	132
9.2	Verpleegkundige modellen, classificatiesystemen en klinisch redeneren	138
9.3	Literatuur	141
10	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	143
10.1	Grensoverschrijdend gedrag en de bronnen van agressie	144
10.2	Frustratieagressie	147
10.3	Instrumentele agressie	150
10.4	(Psycho)pathologische agressie	156
10.5	Agressie voor de 'kick'	158
10.6	Seksueel grensoverschrijdend gedrag	159
10.7	Analyse en stappen zetten	166
10.8	Literatuur	168
11	Slecht nieuws brengen	171
11.1	Doel en inhoud van het brengen van slecht nieuws	172

11.2	Je voorbereiden op het brengen van slecht nieuws	172
11.3	Stappen bij het brengen van slecht nieuws	173
11.4	Nazorg bij het brengen van slecht nieuws	180
11.5	Literatuur	181
12	Motiverende gespreksvoering	183
12.1	Engageren	184
12.2	Focussen	190
12.3	Ontlokken	191
12.4	Plannen	202
12.5	Terugblik op houding en vaardigheden	204
12.6	Samenvatting	205
12.7	Literatuur	205
13	In gesprek met familie	207
13.1	Familiegesprekken als actuele ontwikkeling	207
13.2	Familiegesprek: doel, structuur en inhoud	210
13.3	Familiegesprek: de uitvoering	213
13.4	Ken jezelf	220
13.5	Literatuur	221
14	Zorgen delen	223
14.1	Kindermishandeling en meldcode	224
14.2	Het verhaal van een kind	227
14.3	De opening	229
14.4	'Zorgen delen'-gesprek	231
14.5	Met elkaar om de tafel	233
14.6	De hulpvraag	233
14.7	Literatuur	234
	Over de auteurs	236
	Index	238

Voorwoord door Gerard Lohuis

Een man komt binnen met zijn gezicht naar de grond gekeerd. Een moeder loopt huilend over straat en klemt haar kind tegen zich aan. Het zijn twee willekeurige situaties en het is de vraag wat er tijdens het lezen (on)bewust door de lezer heen gaat. Het blijkt dat we doorgaans in een flits een situatie beoordelen: zonder ons er echt bewust van te zijn, hebben we ons er een mening over gevormd. Psychologen hebben onderzocht dat we het merendeel van onze bezigheden op een automatische piloot doen. 's Morgens bij het opstaan begint het al. We stappen het bed uit en zonder er echt bij na te denken douchen we en kleden we ons aan om daarna volgens hetzelfde patroon het ontbijt te nuttigen. We functioneren onbewust op de automatische piloot en interpreteren beelden vanuit ons eigen perspectief. Zo beschouwd communiceren we doorgaans vanuit onze eigen opvattingen zonder daar bewust bij stil te staan.

Verpleegkundigen staan aan het bed, voeren gesprekken met mensen die zorg nodig hebben en ondersteunen mensen wanneer hun draaglast hun draagkracht overstijgt. Zij helpen mensen de regie over hun leven te behouden, de ziekte 'te lijf te gaan' en daarnaast zien zij hen in alle rollen die een mens nu eenmaal heeft. Een zieke vader is ook een werknemer in het IT-bedrijf en een sombere moeder is tevens partner van haar geliefde. Hoe weet de verpleegkundige wat deze vader en moeder nodig hebben zodat ze de zorg kan verlenen die deze mensen nodig hebben? De verpleegkundige zal zich bewust moeten zijn van de gevolgen van haar handelen en zal dat handelen voortdurend reflectief beschouwen om te kunnen beoordelen of het de zorgvrager helpt de ziekte of geestelijke problemen aan te kunnen. Daarbij gaat het niet alleen om *sick-care*, maar tegelijkertijd om *health-care*. Eigenlijk is de verpleegkundige een duizendpoot die bijna oneindig moet kunnen multitasken.

Verpleegkundige gespreksvoering is een handboek om het onbewuste communiceren tot bijna in de haarvaten bewust te maken. Zo wordt de verpleegkundige zich bewust van de manier waarop ze de zorgvrager tegemoet treedt en kan aansluiten bij diens behoeften. Het is daarom treffend dat de auteurs beginnen met de positie en de functie van de verpleegkundige. Alleen wanneer de verpleegkundige zich bewust is van de eigen normen en waarden, weet hoe echtheid in het contact geoperationaliseerd kan worden en vanuit gelijkwaardigheid en machtsongelijkheid kan handelen, kan ze bewust de zorgvrager ondersteunen. In het tweede deel van dit boek komen de gespreksvaardigheden aan bod die nodig zijn om aan te sluiten bij de zorgvrager en te voorkomen dat de verpleegkundige 'blind handelt vanuit eigen perspectief'. 'Waarom raakt het me zo dat die vrouw huilt en

wat gebeurt er met die man die zo binnen komt wandelen? 'Luisteren' is een vak op zich en het toetsen van eigen opvattingen aan de beleving van de ander is onlosmakelijk verbonden met en nodig om de ander te leren begrijpen. Zelfs partners die elkaar al vele jaren kennen, moeten zich blijven verbazen over het gedrag van hun partner en er zijn soms ruzietjes nodig om elkaar weer te kunnen begrijpen. In het derde deel wordt aan de hand van verschillende methodieken en gespreksvormen duidelijk gemaakt hoe de verpleegkundige als een bewuste professional mensen kan motiveren, hen kan opvangen bij slecht nieuws en veiligheid in het contact kan bewerkstelligen. Het klinisch redeneren is de compositie en de eigenheid van de professional maakt het tot muziek. Wanneer deze met elkaar harmoniëren, ontstaat er verpleegkundig handelen dat de zorgvrager biedt wat er nodig is.

Bij het lezen van dit boek wordt weer eens duidelijk dat een goed gesprek door vele (on)bewuste factoren wordt beïnvloed. *Verpleegkundige gespreksvoering* biedt de bouwstenen voor een goed fundament voor professionele verpleegkundige gespreksvoering, en helpt de beginnende professional om bewust te communiceren. De gelouterde verpleegkundige kan nog eens lezen waarom zijn of haar handelen werkt en in hoeverre onbewuste patronen in de communicatie al dan niet helpend blijken te zijn. De auteurs laten aan de hand van vele praktische voorbeelden zien hoe de verpleegkundige met de zorgvrager kan communiceren. Daarbij wordt getoond welke communicatie effectief is en wat niet functioneert. De blik is daarbij voortdurend op de praktijk gericht en biedt volop handvatten om de verpleegkundige in staat te stellen om goed te communiceren. Het boek laat zich lezen als een trein en dat is een verdienste van de auteurs, die als docent dagelijks verpleegkundige gespreksvoering in de praktijk toepassen!

Gerard Lohuis

Inleiding

'Ik heb buikpijn en ik ben al zeven weken niet ongesteld geweest. Ik ben bang!' Deze uitspraak van een jonge vrouw kun je in de praktijk tegenkomen. Zowel de inhoud van haar woorden als de onderliggende emoties zijn onderdelen waarmee je te maken hebt en die om een reactie vragen. Allerlei factoren kunnen meespelen bij jouw reactie: houding, gespreksvaardigheden, kijk op en ervaring met gespreksvormen en -methodieken. Wat jij doet, kun je niet los zien van jouw persoonlijke eigenschappen. Los van wat je leert of geleerd hebt, heb je persoonlijke voorkeuren voor een bepaalde houding of handelingswijze. Normen en waarden spelen hierin mee.

Verpleegkundige gespreksvoering bevat veertien modules, die een geheel vormen, maar ook los van elkaar bestudeerd kunnen worden. Het geheel van de modules is te splitsen in 3 groepen modules: 1: **Houding**, 2: **Vaardigheden** en 3: **Gespreksvoering**.

De modules zijn in een toegankelijke stijl geschreven voor hbo- en mbo-studenten Verpleegkunde en verpleegkundigen. De diverse modules behandelen theorie in combinatie met veel illustratieve gespreksfragmenten om je te laten zien hoe je een gesprek kunt voeren en om je te laten nadenken of en hoe je dat gesprek zelf zou willen voeren. De inhoud is dus als het ware bedoeld als onderlegger voor verpleegkundige gespreksvoering, waarbij actuele ontwikkelingen en visies op zorgverlening en de rol van de cliënt zijn meegenomen. Dit betreft bijvoorbeeld de wijze waarop je de ander betreft bij besluitvorming over zijn behandeling (*samen beslissen*) en zelfmanagement en empowerment van de ander stimuleert. Een andere ontwikkeling, die niet langer de cliënt centraal stelt maar meer uitgaat van het cliëntsysteem, is meegenomen in de module over het voeren van een familiegesprek. Een specifiek aandachtspunt in communicatie is opgenomen in een nieuwe module, die gaat over het in gesprek gaan met mensen die grensoverschrijdend gedrag laten zien.

Deel 1: Houding helpt je om te (leren) kijken naar je eigen gedrag, het gedrag van de patiënt en de interactie die tot stand komt. Deze observaties helpen je te ontdekken welke rol houding speelt in een gesprek en hoe je op een passende wijze kunt aansluiten bij de ander.

Deel 2: Vaardigheden gaat over verstoringen in de communicatie als gevolg van ruis. Verder komen de meest gebruikte gespreksvaardigheden in de verpleegkundige beroepspraktijk aan de orde. De vaardigheden zijn in deze nieuwe editie opnieuw geordend in een viertal groepen om daarmee vorm te geven aan de inhoud en structuur van een gesprek. De vaardigheden hebben tot doel om het verhaal van een patiënt zo goed mogelijk tot zijn recht te laten komen. Je moet in staat zijn om goed te luisteren, maar ook om een goede lijn en structuur in het gesprek aan te brengen, zodat bepaalde gespreksdoelen worden behaald. Culturele aspecten beïnvloeden de inhoud en het verloop van een gesprek.

Deel 3: Gespreksvoering bevat diverse inhoud: gegevens verzamelen en diagnostiek, omgaan met grensoverschrijdend gedrag, slecht nieuws brengen, motiverende gespreksvoering, het familiegesprek en het 'zorgen delen'-gesprek. De keuze voor deze specifieke samenstelling van deze groep modules is ontstaan op basis van onze expertise en overleg met collega's uit het werkveld en het onderwijs. Deze collega's hebben ook bijgedragen door kritisch mee te lezen en hun feedback te geven op deze modules.

Verpleegkundige gespreksvoering dient als een basis in curricula van mbo- en hbo-opleidingen Verpleegkunde, maar past ook in bij- en nascholingsprogramma's en trainingen in een specifieke gespreksvorm. In de tekst wordt regelmatig verwezen naar beeldfragmenten van verpleegkundige gesprekken. De fragmenten sluiten aan bij de inhoud van de modules en laten zien hoe verpleegkundige gespreksvoering kan verlopen. Uitgangspunt hierbij is niet om het ideale gesprek te laten zien, maar meer om de kijker kritisch te laten meekijken, te laten reflecteren en vooral ook na te laten denken over een mogelijke andere, persoonlijke, aanpak van een dergelijk gesprek. Alle acteurs in de rol van verpleegkundige zijn daadwerkelijk verpleegkundigen of hulpverleners. Juist de combinatie van de aangeboden theorie met het beeldmateriaal kan de basis vormen voor verdere verdieping en oefening in toepassing.

Online leeromgeving

In deze uitgave wordt regelmatig verwezen naar materiaal in de online leeromgeving Boom Academie. In de marge staat dan het icoontje van een computerscherm. Je vindt daar de theorie uit dit boek, afgewisseld met videofragmenten met opdrachten. Ook vind je er begrippentrainers bij elke module. Dit helpt je om de kennis goed te verwerken en toe te passen. In het voortgangsoverzicht zie je je resultaten. Ga naar **boomstudent.nl** om jouw toegang te activeren.

Verpleegkundige gespreksvoering hebben we herzien met de steun en het vertrouwen van Martine Harsema en Marc Appels van Boom uitgeverij. We bedanken hen graag hiervoor. Verder hebben verschillende collega's meegeschreven, meegedacht, kritisch meegelezen, feedback gegeven en bovenal hebben ze ons steeds scherp gehouden. We bedanken onze collega's voor het kritisch meelezen met deze herziening en hun tips voor aanpassingen en in het bijzonder Willy Dorgeloos en Noni Inklaar van Improsa voor hun

voorbeelden en bijdrage bij de module *Omgaan met grensoverschrijdend gedrag*. We bedanken Eline Emmens voor het verrijken van de inhoud met een aantal tekeningen. Voor het filmen van nieuw materiaal: de filmploeg met Rogier en Thomas en in de rollenspelers Hyllan Weijer, Willy Dorgeloos, Noni Inklaar en Alla Galsyan. Het UMCG maakte het mogelijk dat we konden filmen in het skillslab.

Tot slot hebben studenten van 'onze' opleiding hbo-Verpleegkunde van de Hanzehogeschool ons de afgelopen jaren laten weten hoe zij de toegankelijke aanpak en stijl in *Verpleegkundige gespreksvoering* waardeerden. Ook dit heeft helpen besluiten om niet af te wijken van de oorspronkelijke opzet. Deze stijl sluit goed aan bij ons idee dat communicatie helder dient te zijn en vooral ook goed moet aansluiten bij de situatie en de persoon. Wij hopen met deze nieuwe editie opnieuw te kunnen bijdragen aan gespreksvoering in de verpleegkundige beroepspraktijk en een toenemend vertrouwen van studenten en verpleegkundigen om een diversiteit aan gesprekken in hun eigen professionele stijl te ontwikkelen, als belangrijke pijler in de zorg.

Geertjan Emmens & Siemen van der Meulen
Voorjaar 2024