

FRANS

in je praktijk

Empathisch communiceren
als zorgverlener

| OWL PRESS |

Sofie Van Pelt &
Stéphane Ostyn

INHOUD

Voorwoord	6
Inleiding	8
DEEL 1: Luisteren, veiligheid creëren en ruimte geven	11
1. De patiënt verwelkomen en het gesprek openen	13
2. Het gesprekskader uitleggen	20
3. Actief luisteren en begrip tonen	25
4. Luisterende vragen stellen	29
5. Praten over emoties en gevoelens	36
6. Taal die sluit en taal die opent: van zwart-witdenken naar nuance in het gesprek	51
DEEL 2: Verdiepen en klinisch begrijpen	57
7. Parafraseren en herformuleren	59
8. Concretiseren, contextualiseren en temporiseren	64
9. Begrenzen, confronteren en tegenspreken	68
10. Psychiatrische symptomen exploreren	73
11. Pijn exploreren en lichamelijke klachten bevragen	80
12. Risico, crisis en veiligheid	87
DEEL 3: Begeleiden, adviseren en professioneel handelen	95
13. Raad, advies en psycho-educatie	97
14. Het gesprek afronden en het vervolg plannen	102
15. Slecht nieuws brengen	107
16. Palliatieve zorg en beslissingen rond het levenseinde	112
17. Medicatie uitleggen en therapietrouw bespreken	115
18. Interdisciplinair werken, intervisie en rapportering	121
Bibliografie	130

VOORWOORD

Annick Dermine, directeur Huis voor Gezondheid

In de zorg werken is voor velen een passie. Het vraagt een dosis, misschien wel aangeboren, empathie en gedrevenheid om mensen die beroep doen op jouw hulp of zorg écht vooruit te helpen.

Naast de nodige vakkennis zijn daar ook andere vaardigheden onmisbaar. In een tijd waarin we steeds meer geïntegreerd zorg leveren, waarbij de noden en de levensdoelen van de zorgvrager echt centraal komen te staan, is ‘open communicatie’ essentieel. Er bestaan verschillende theoretische kaders en modellen die daarbij kunnen helpen, maar in essentie komt het steeds hierop neer: écht luisteren naar je patiënt of cliënt, erkennen dat hij/zij een ander referentiekader heeft dan jij, en dat dat evenwaardig is, en samen bepalen hoe het verdere traject eruitziet.

Elkaar werkelijk begrijpen is dus een absolute voorwaarde. En daarmee komen we onvermijdelijk bij taal terecht.

Taal is een cruciale factor wanneer we het hebben over kwaliteit van zorg. Idealiter ontvangt iemand zorg in de eigen moedertaal. Ook voor zorgverleners is het nu eenmaal het meest vanzelfsprekend om zich in hun eigen moedertaal uit te drukken.

In de huidige samenleving is dat echter niet altijd evident. Mensen verhuizen van noord naar zuid, van oost naar west, om uiteenlopende redenen: werk, liefde of op zoek naar betere levensomstandigheden. Overal ontstaan meertalige contexten, ook binnen de zorg. Elkaar begrijpen is dan niet altijd vanzelfsprekend. Patiënten en cliënten spreken niet noodzakelijk dezelfde taal als de zorgverlener.

Meertaligheid is dan ook een belangrijke troef. Maar nog belangrijker is het vermogen om nuances te begrijpen en over te brengen, zodat communicatie niet alleen correct, maar ook menselijk en helder blijft.

Dit boek biedt daarin een bijzonder waardevolle ondersteuning.

Bij Huis voor Gezondheid, waar ik met plezier werk, zetten we al geruime tijd in op opleidingen die zorgverleners versterken in communicatie in een andere taal. In Brussel bewegen we ons dagelijks in een meertalige context, met Nederlands en Frans als officiële talen. Het is voor zorgverleners dan ook een grote meerwaarde om zich in beide talen vlot te kunnen uitdrukken.

Onze vormingen reiken praktische handvatten aan om communicatie in een andere taal sterker en vooral empathischer te maken. Dit boek sluit daar naadloos bij aan. Het helpt niet alleen om je kennis van Frans in een zorgcontext te verdiepen, maar ondersteunt ook je communicatievaardigheden en je vermogen om diversiteitssensitief te werken.

Zonder in herhaling te willen vallen, bevestig ik wat ook al op de flap staat: *Frans in je praktijk* is een bijzonder handig instrument. Het leest vlot, maar is tegelijk ook een praktische gids om bij de hand te hebben in de dagelijkse praktijk. Wanneer een gesprek even moeilijk loopt, of je even naar de juiste formulering zoekt, vind je hier snel een houvast.

Frans in je praktijk is een aanrader voor iedereen die met passie in de zorg staat!

INLEIDING

In medische, psychologische en psychosociale consultaties is taal een essentieel werkinstrument. Voor zorgverleners, psychologen en psychiaters is ze geen neutraal kanaal, maar een middel om af te stemmen, te structureren en veiligheid te creëren. Via woordkeuze, zinsbouw en intonatie wordt bepaald hoe een gesprek zich ontwikkelt en in welke mate een cliënt of patiënt zich gehoord voelt, ruimte ervaart om te twijfelen of emoties kan tonen.

Voor Nederlandstalige zorgverleners, psychologen en psychiaters die in het Frans werken, vraagt dit instrument extra aandacht. Empathisch en professioneel communiceren in een tweede taal vergt meer dan correcte woordenschat of grammatica: het vereist inzicht in nuance, relationele positionering en klinisch passende formuleringen.

Frans in je praktijk is gegroeid uit de analyse van talrijke consultatiegesprekken en uit onze jarenlange ervaring in het geven van opleidingen Frans aan professionals in de zorg- en hulpverleningssector. We vertrekken niet vanuit één therapeutische theorie of stroming, maar vanuit wat in de praktijk werkt: taal die krachtgericht is, zorgvuldig gekozen en relationeel afgestemd op de cliënt of patiënt.

Het boek richt zich tot professionals met klinische expertise, die in het Frans zoeken naar houvast in concrete formuleringen. De focus ligt op taal zoals die effectief wordt gebruikt in consultaties: bij het openen van een gesprek, het stellen van vragen, het benoemen van emoties, het structureren van informatie en het samenwerken met collega's.

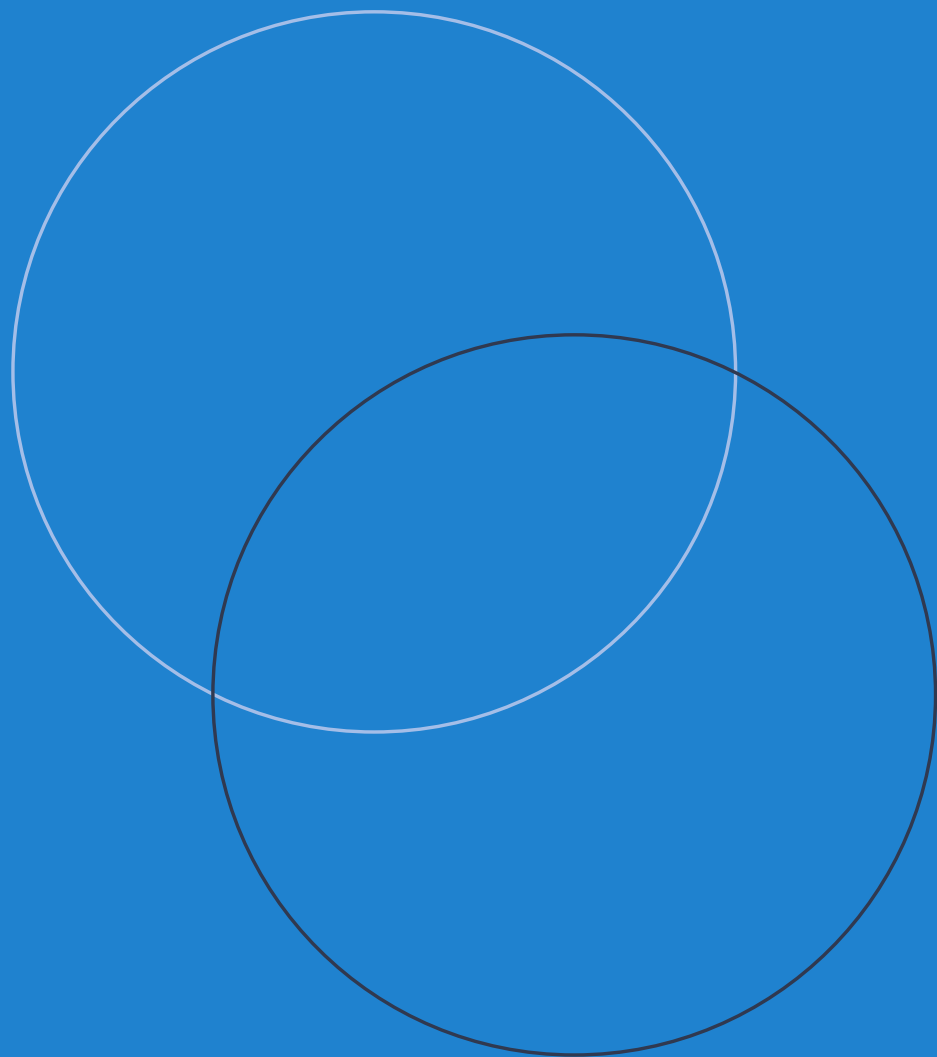
De opbouw volgt de natuurlijke beweging van een consultatie. In Deel I ligt de nadruk op luisteren en het creëren van een veilige gespreksruimte. Deel II focust op verdiepen en klinisch begrijpen. In Deel III verschuift de aandacht naar begeleiden, afronden en professioneel communiceren binnen en buiten de consultatie.

In dit boek maken we een aantal bewuste terminologische keuzes. We gebruiken consequent het woord *patient* om te verwijzen naar de persoon die begeleid wordt, ongeacht de setting of discipline. In de dialogen wordt gewerkt met de aanduidingen *patient*, *psy* en *médecin* om de focus op taal en interactie te houden. Wanneer we in meer algemene zin

spreken over een persoon, kiezen we soms voor de hij-vorm, louter om de leesbaarheid te bevorderen; deze vorm is steeds genderneutraal bedoeld.

Daarnaast is dit geen klassiek grammaticahandboek. We geven geen volledige uitleg over basisgrammatica, zoals werkwoordvervoegingen of standaardregels. We gaan ervan uit dat hiervoor voldoende ander leermateriaal beschikbaar is. Waar grammaticale elementen relevant zijn voor de consultatie, bijvoorbeeld om te nuanceren, afstand te creëren of empathie uit te drukken, lichten we ze functioneel toe, steeds in relatie tot het gesprek.

Sofie Van Pelt en Stéphane Ostyn



DEEL 1:

**LUISTEREN,
VEILIGHEID
CREËREN EN
RUIMTE GEVEN**

Het eerste contactmoment in een consultatie is bepalend voor alles wat volgt. Nog vóór er sprake kan zijn van analyse, diagnose of begeleiding, moet er ruimte ontstaan waarin de patiënt zich gehoord en erkend voelt. Voor Nederlandstalige zorgverleners, psychologen en psychiaters die in het Frans werken, vraagt dit bijzondere aandacht: luisteren en nabijheid tonen in een tweede taal vergt niet alleen empathie, maar ook talige precisie en bewuste formuleringen.

In dit eerste deel staat de taal van het luisteren centraal. We behandelen hoe je een gesprek opent, hoe je het kader verduidelijkt, hoe je vragen stelt zonder te forceren en hoe je actief luistert in het Frans. De nadruk ligt op zinsconstructies en formuleringen die ruimte laten, het tempo van de patiënt respecteren en bijdragen aan een veilig en professioneel gespreksklimaat. We richten ons niet op interpretatie of oplossingen, maar op aanwezig zijn in het gesprek: uitnodigen, volgen, verduidelijken en begrijpen. De voorbeelden en eenvoudige dialogen zijn bedoeld om onmiddellijk inzetbaar te zijn in consultaties, ongeacht de setting.

Deel I vormt zo het fundament van het boek. Het biedt de talige basis waarop in de volgende delen verder wordt gebouwd: eerst begrijpen wat de patiënt aanbrengt, en vervolgens samen vooruitkijken naar de begeleiding en samenwerking.

1. DE PATIËNT VERWELKOMEN EN HET GESPREK OPENEN

1.1. Inleiding

Het eerste contactmoment met de patiënt is cruciaal: het zet de toon voor de verdere relatie. Je creëert vertrouwen door een open, empathische houding en een bewuste inzet van non-verbale signalen zoals oogcontact, gelaatsuitdrukking en lichaamstaal.

Taal, stemgebruik en woordkeuze spelen hierin ook een belangrijke rol. Met een warme intonatie, duidelijke taal en een passend taalregister geef je de patiënt het gevoel dat hij welkom is. In het Frans beïnvloeden ook de keuze van de voornaamwoorden en de manier waarop je de patiënt aanspreekt, de vertrouwensband en het verdere verloop van de consultatie. In dit hoofdstuk gaan we hier dieper op in.

1.2. Dialoog « Entrer en relation : accueil et premier contact »

Psy : Bonjour madame Margais. Entrez, je vous en prie. Installez-vous à votre aise.

Patient : Merci, docteur.

Psy : Vous avez trouvé facilement le service ?

Patient : Oui, oui, c'était bien indiqué.

Psy : Parfait. Avant de commencer, souhaitez-vous un verre d'eau ?

Patient : Non merci.

Psy : Très bien. Alors, je me présente : je suis Cynthia Durcalou, psychiatre ici à la clinique. Le docteur Van Lint, votre médecin généraliste, m'a informée brièvement de votre situation.

Patient : Oui, c'est lui qui m'a conseillé de venir vous voir.

Psy : D'accord. Et comment vous sentez-vous à l'idée de cette première rencontre ?

Patient : Un peu nerveuse, pour être honnête. C'est la première fois que je consulte une psychiatre.

Psy : C'est tout à fait normal : beaucoup de personnes ressentent cela au premier rendez-vous. Sachez que nous prendrons le temps et que nous avancerons ensemble, à votre rythme.

Patient : Merci... ça me rassure un peu.

Psy : Tant mieux. Le but aujourd'hui est de mieux comprendre ce que vous vivez en ce moment. Nous parlerons de ce qui vous amène à me consulter, et puis je vous expliquerai comment nous pouvons vous accompagner. D'accord ?

Patient : Oui, très bien.

Psy : Votre médecin m'a parlé d'une période de fatigue et de troubles du sommeil. Pourriez-vous m'expliquer ce qui vous préoccupe le plus en ce moment ?

Patient : Oui... En effet, je suis complètement épuisée : je dors très mal, je me réveille plusieurs fois par nuit, et je me sens à bout de forces, tant au travail qu'à la maison.

Psy : Je comprends. Vous avez l'impression que cette fatigue prend toute la place ?

Patient : Oui, c'est exactement ça. Je n'ai plus d'énergie pour rien.

Psy : D'accord. On va essayer ensemble de comprendre ce qui se cache derrière cette fatigue. Vous avez déjà fait un grand pas en venant aujourd'hui.

Patient : Oui, peut-être... J'avais un peu peur de ne pas savoir quoi vous dire.

Psy : Ne vous inquiétez pas. Ici, il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses. Nous explorons simplement ce que vous ressentez, et puis nous verrons comment nous pouvons vous aider à aller mieux.

Patient : Merci, docteur.

Psy : C'est moi qui vous remercie pour votre confiance. L'important aujourd'hui, c'est surtout de commencer à comprendre ce que vous traversez. Nous prendrons le temps qu'il faut.

1.3. Woordenschat

un rendez-vous	een afspraak
une consultation	een consultatie, een raadpleging
un premier entretien	een eerste gesprek
le temps dont on dispose	de tijd waarover we beschikken
accueillir (quelqu'un)	(iemand) ontvangen
s'installer	plaatsnemen
mettre à l'aise	op zijn gemak stellen
prendre le temps	de tijd nemen
être disponible	beschikbaar zijn
le motif de consultation	de reden van consultatie
une demande d'aide	een hulpvraag
formuler une attente	een verwachting verwoorden
l'écoute	het luisteren
être attentif / attentive à	aandachtig zijn voor

1.4. Sleutelzinnen

1.4.1. De patiënt begroeten en onthalen

Bonjour madame Margais.	Dag mevrouw Margais.
Bonjour monsieur Margais.	Dag mijnheer Margais.
Bonjour jeune homme / mademoiselle.	Dag jongeman/jongedame.
Entrez.	Kom binnen.
Bienvenue.	Welkom.
Soyez le(s) / la bienvenu(e)(s).	Welkom.
Asseyez-vous, je vous en prie.	Gaat u zitten, aub.
Installez-vous à votre aise.	Ga maar rustig zitten.
Vous pouvez vous asseoir sur cette chaise.	U mag gerust die stoel nemen om te gaan zitten.
Veuillez me suivre.	Gelieve me te volgen.
Suivez-moi, s'il vous plaît.	Volg me maar.

1.4.2. Het ijs breken

Est-ce que c'est la première fois que vous venez ici ?	Is het de eerste keer dat u hier komt?
Avez-vous déjà consulté un psychologue par le passé ?	Bent u al eens bij een psycholoog geweest?
La semaine s'est bien passée ?	Is de week goed verlopen?
Est-ce que vous avez trouvé facilement le chemin ?	Hebt u de weg goed gevonden?

1.4.3. De patiënt identificeren

Vous êtes bien monsieur Margais ?	U bent mijnheer Margais?
Vous êtes madame Margais, n'est-ce pas ?	U bent mevrouw Margais, nietwaar?
Quel est votre nom ?	Wat is uw naam?
Vous vous appelez comment ?	Hoe heet u?
Pouvez-vous épeler votre nom ?	Kunt u uw naam even spellen?
Quel âge avez-vous ?	Hoe oud bent u?
Quel est votre numéro de téléphone ?	Wat is uw telefoonnummer?
Où habitez-vous ?	Waar woont u?
Combien d'enfants avez-vous ?	Hoeveel kinderen heeft u?
Vous êtes venu(e) comment ?	Hoe bent u naar hier gekomen?

1.4.4. Eerste kennismaking

Permettez-moi de me présenter.	Ik stel me even voor.
Je suis le docteur Durcalou.	Ik ben dokter Durcalou.
Comme c'est la première fois qu'on se rencontre, je vais me présenter.	Aangezien het de eerste keer is dat we elkaar ontmoeten, zal ik me even voorstellen.
Je m'appelle Cynthia Durcalou, je suis psychiatre ici à la clinique.	Ik heet Cynthia Durcalou, ik ben psychiater hier in de kliniek.
Moi, je suis Samira Korma, et je suis la psychologue du service.	Ik ben Samira Korma, en ik ben de psychologe van het centrum.
Je m'appelle Samira Korma et je suis ici en ma qualité de psychologue.	Ik heet Samira Korma en ik ben hier in mijn functie van psycholoog.

1.4.5. Je rol kaderen

Je travaille comme psychologue au service de santé mentale.	Ik werk als psycholoog bij de dienst geestelijke gezondheidszorg.
Je suis assistante sociale dans cette institution, je m'occupe des nouveaux dossiers.	Ik ben sociaal assistent in deze instelling, ik behandel de nieuwe dossiers.
Je suis psychiatre, je vous reçois aujourd'hui à la demande de votre médecin traitant.	Ik ben psychiater, ik zie u vandaag op vraag van uw behandelende arts.
Je suis ergothérapeute, je vous accompagne dans votre rééducation.	Ik ben ergotherapeut, ik begeleid u in uw herstelproces.
Je suis le remplaçant / la remplaçante de madame Duparc.	Ik ben de vervanger/vervangster van mevrouw Duparc.
Je m'occupe surtout de l'accueil et de l'orientation des patients.	Ik hou me vooral bezig met het onthaal en de doorverwijzing van patiënten.
Je suis la personne de référence pour le suivi de votre dossier.	Ik ben de contactpersoon voor de opvolging van uw dossier.
Je travaille dans le service de prévention.	Ik werk bij de dienst preventie.
Je travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire. Nous échangeons régulièrement pour assurer un bon suivi.	Ik werk binnen een multidisciplinair team. We overleggen regelmatig om een goede opvolging te garanderen.
Je fais partie de l'équipe de soins qui vous accompagne.	Ik maak deel uit van het zorgteam dat u begeleidt.
Je fais partie de l'équipe mobile de soutien psychologique.	Ik maak deel uit van het mobiele team voor psychologische ondersteuning.

1.5. Taalstructuur: de voornaamwoorden in het Frans

1.5.1. Vous of tu (vouvoyer ou tutoyer le patient) ?

Voor Franstaligen is het gebruik van *vous* een vorm van elementaire beleefdheid en respect.

Tu wordt door volwassenen snel als betuttelend en vingerwijzend ervaren. Zeker in een dokter-patiëntrelatie is het belangrijk om hier bewust mee om te gaan. Als je twijfelt, gebruik dan altijd *vous*.

Tu gebruik je best enkel in een zeer vertrouwelijke relatie of als je dat uitdrukkelijk met een patiënt hebt afgesproken.

- *Est-ce que c'est plus confortable pour vous de nous tutoyer ?*
- *Si vous voulez, nous pouvons nous tutoyer.*

Ook als je een patiënt met de voornaam aanspreekt, blijf je de patiënt vouvoyeren. Zeker met oudere personen is dat heel gebruikelijk.

In gesprekken met kinderen is *tu* wel aangewezen.

	TU	VOUS
Wie?	naasten kinderen vrienden jongeren	volwassenen en oudere mensen collega's op het werk (afhankelijk van de bedrijfscultuur) volwassen patiënten
Waarom?	Om nabijheid of affectie te tonen. Om aanvaarding en appreciatie over te brengen. Om de afstand te verkleinen. Als iemand het expliciet vraagt.	Om een neutraal gesprek met een volwassene aan te gaan. Om respect te tonen. Om een professionele houding te bewaren.

1.5.2. Het voornaamwoord *on* als inclusieve vorm

On betekent *men* of *wij* (*nous*) in het gesproken Frans. Het gebruik van het voornaamwoord *on* is flexibeler en maakt het mogelijk om:

- de gesprekspartner te betrekken zonder te direct te zijn;
- een autoritaire of beschuldigende toon te vermijden;
- een vraag of verzoek te verzachten.

Voorbeelden:

On pourrait peut-être envisager une autre solution ensemble ?
On va voir ce qu'on peut faire pour vous aider.
On essaie de trouver une solution adaptée ?

1.5.3. Het voornaamwoord *nous* om samenwerking te benadrukken

Het voornaamwoord *nous* maakt het mogelijk om:

- de persoon te betrekken in een gezamenlijke aanpak;
- een gedeelde betrokkenheid te tonen;
- samenwerking en ondersteuning te benadrukken.

Voorbeelden:

Nous allons réfléchir ensemble à une solution.
Nous sommes là pour vous accompagner dans vos démarches.
Nous allons voir comment organiser les soins à domicile.