

Communicatie met patiënten in het Paro-protocol

Het belang van goede communicatie richting patiënten, maar ook tussen collega's onderling, wordt nog wel eens onderschat. Wanneer ik communicatie als onderwerp aankaart bij collega's uit de tandheelkundige praktijk duurt het niet lang voordat er voorbeelden komen. Iedereen heeft het weleens meegemaakt. Een aanvaring met een patiënt waarbij je het gevoel hebt een andere taal te spreken. Jouw doel is duidelijk, je hebt een overtuigend verhaal. Toch is de reactie die jij krijgt anders dan waar je op had gehoopt. Als meest uitdagend wordt het uitleggen van het paroprotocol en omgaan met weerstand van de patiënt ervaren.

Heidi Peeters

Het paroprotocol is met veel wetenschappelijk onderzoek en meerdere aanpassingen inmiddels geslepen tot een internationaal geaccepteerde behandelmethode voor parodontitis. Er is overtuigend bewijs dat wanneer je het paroprotocol stap voor stap uitvoert, dit een positieve uitwerking heeft, namelijk: een gezonde mond van de patiënt. Inmiddels weten we dat dit resulteert in veel meer voordelen die verder gaan dan de mondgezondheid zoals een betere algemene gezondheid, sociale verbetering en meer zelfvertrouwen. Wij als professional gunnen die patiënt deze voordelen ook. Wij hebben immers al meerdere malen gezien wat de resultaten zijn bij iemand die onze orders keurig opvolgt. Daarbij zijn we als tandheelkundige professionals opgeleid om de behandeling kundig uit te voeren, kortom wij hebben als behandelaar het hele pakket in handen om de patiënt te begeleiden naar een gezonde, betere, zelfverzekerde toekomst. Een mooi verhaal, maar daar hebben we dan wel een gemotiveerde mee-

werkende patiënt voor nodig. De uitdaging van de behandelaar zit in het feit dat niet iedereen gemakkelijk mee zal bewegen, zelfs al zien ze de noodzaak in van het te lopen traject. Om dit te begrijpen zullen we ons verdiepen in de werking van het brein en het ontstaan van gedrag, waarbij ik gebruik maak van het NLP-communicatiemodel.

NLP-communicatiemodel

Het brein speelt een belangrijke rol in onze manier van communiceren. Externe gebeurtenissen die plaatsvinden worden waargenomen door onze zintuigen (ruiken, zien, voelen, proeven, horen). De informatie die we binnenkrijgen is meer dan ons brein kan waarnemen. Ons brein filtert de informatie door het te generaliseren, te vervormen en door gegevens weg te laten. Dat filteren doet ieder op zijn eigen manier en maakt dat jij een unieke waarheid (wereldmodel) hebt en iemand anders ook. Voorbeelden van filters zijn tijd, ruimte, taal, herinneringen, beslissingen,

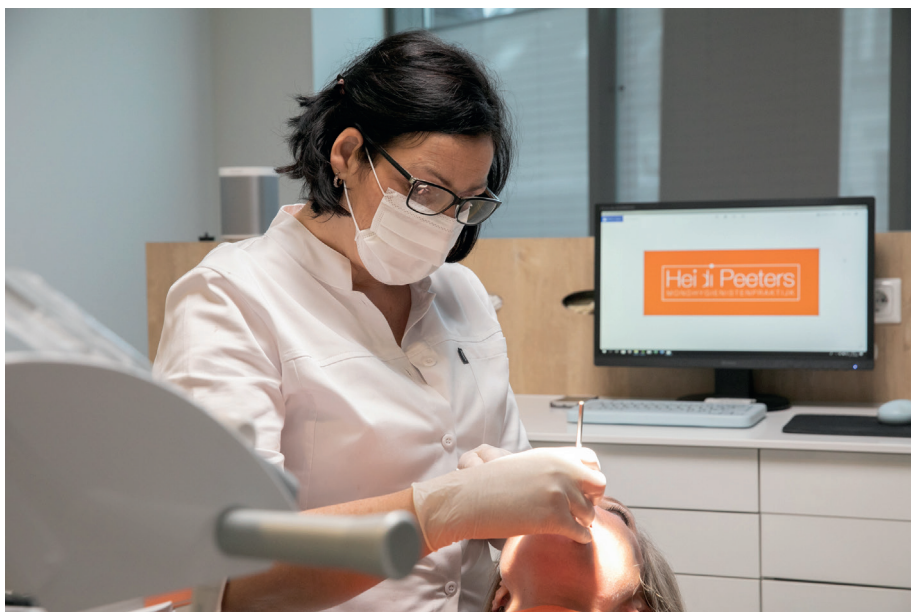
metaprogramma's (karakterstructuren), waarden, overtuigingen en attitude. Waarden bijvoorbeeld sturen je gedrag veelal op onbewust niveau aan. Als gezondheid een waarde is van jouw patiënt, dan zal hij of zij gemakkelijk meebewegen om gedrag te vertonen wat die gezondheid ten goede komt. Immers, in het brein wordt gezondheid gefilterd als belangrijk. Er ontstaat een interne voorstelling die gekoppeld wordt aan een stemming. Deze stemming zal samen met de fysiologie (je houding) het gedrag bepalen. In dat gedrag zien wij als ontvanger de waarde terug (ik vind gezondheid erg belangrijk).

Wanneer je patiënt vrijheid belangrijk vindt kan het zijn dat je als behandelaar van goeden huize moet komen om deze patiënt te motiveren. Die wil immers zelf de regie houden (vrijheid), wat leidt tot ander gedrag dan de patiënt die gezondheid zo belangrijk vindt. Deze waarden worden al vroeg in de ontwikkeling gevormd. Het gedrag dat hij of zij laat zien kan ook voortkomen uit een onbewuste overtuiging. Een filter als herinneringen kan ervoor zorgen dat jouw patiënt door eerdere herinneringen een overtuiging heeft gevormd die zijn gedrag beïnvloed.

Kijk maar eens naar jezelf. Jij hebt als behandelaar al eerder succes met het behandelen van jouw patiënten volgens het paraproto-col. De innerlijke overtuiging van jou is dan wellicht: Het behandelen volgens het paraproto-col is nuttig. Jouw interne voorstelling die gevormd wordt is dan: Het behandelen voor het paraproto-col is nuttig, hierbij komt een stemming (bijvoorbeeld gemotiveerd, of blij) waaraan ook de fysiologie gekoppeld wordt. Dit bepaalt dan weer jouw gedrag. Het is dus goed te realiseren dat bij elke filter een andere waarheid hoort (wereldmodel) en dat deze gekoppeld is aan ander gedrag. Wanneer je patiënten wil bereiken die niet helemaal in jouw plaatje passen (jouw wereldmodel) zul je meer moeite moeten doen om deze patiënten te bereiken. Met de juiste vraagstelling kun jij op zoek naar het wereldmodel van de ander. Inzicht hierin en in de drijfveren van een ander helpen jou om alsnog jouw doel te bereiken. Namelijk een parotraject starten waarna de gezondheid van de patiënt kan verbeteren.

Verbinding

Voor de start van iedere behandeling heeft de behandelaar dus de taak om zich te verbinden met de patiënt. Verbinding is



Heidi Peeters

essentieel wanneer je effectief wil communiceren. Wanneer een patiënt zich niet verbonden voelt zal de communicatie stroef verlopen en kan er weerstand ontstaan bij de ander. Verbinding maken kan lastig zijn. Zeker als je het gevoel hebt dat je niet helemaal op één lijn zit. Kennis van communicatietechnieken zullen je helpen om hier meer inzicht in te krijgen. Daarbij zul je de bereidheid moeten hebben om je af te stemmen op de ander om verbinding te creëren. Dit doe je nieuwsgierig en zonder oordeel. Onthoud daarbij: Zonder verbinding kan niets, met verbinding kan alles!

Communicatie vindt plaats op drie niveaus. Er is onderzoek gedaan (R. Birdwhistl, 1970, en A. Mehrabian 1981) naar het effect van woorden, fysiologie en tonaliteit in communicatie. Daaruit bleek dat de meeste mensen meer geneigd zijn om de uitdrukkingen te geloven dan de woorden. Waar kun je op afstemmen als je verbinding zoekt met je patiënt:

- Fysiologie (gezichtsuitdrukking, houding, gebaren, ademhaling)
- Stem (toon, tempo, timbre, volume, woorden)
- Taal (jargon, waarden, associaties)

Wanneer weet je dat er sprake is van verbinding? Als je een oprecht gevoel van vertrouwen en respect voor de ander ervaart en dit wederzijds is. Je hebt het gevoel dat er naar je wordt geluisterd. Rapport (verbinding) is waarneembaar. Mensen die in verbinding zijn spreken dezelfde taal, praten even hard of zacht en nemen elkaars houding aan. Je voelt dat het gesprek vanzelf loopt. (zie foto)

Wanneer je van nature niet op één lijn zit

zul je meer moeite moeten doen om die verbinding te krijgen. Voordat je het gesprek kan gaan leiden zul je eerst moeten volgen om rapport te creëren. Mensen maken sneller contact met mensen die hetzelfde zijn. Dit doe je door verbaal en non-verbaal gedrag af te stemmen (kopiëren) op de ander. Richt je hierbij eerst op de lichaamstaal (55%) vervolgens op de stem (38%) en daarna op de inhoud van de woorden (7%).


Mirroring

Een techniek om hiervoor te gebruiken is Mirroring. Hierbij neem je de houding, taal, stem over van de ander. Dit kan op de volgende manieren:

Fysiologie: Spiegel hierbij niet letterlijk het gedrag van de ander. Als iemand even zijn haar achter zijn oor doet betekent dit niet dat jij dat ook moet doen. Dit gedrag zal namelijk snel leiden tot mismatching. Verder kun je ook 'cross over matchen'. Als iemand met de armen over elkaar zit, kun jij met de benen over elkaar gaan zitten.

Tonaliteit: Wanneer het matchen al iets gemakkelijker gaat kun jij je richten op de tonaliteit van de ander. Je kunt hierbij denken aan het overnemen van het ritme van spreken (snel, langzaam, pauzes), volume (hard of zacht) en duidelijkheid.

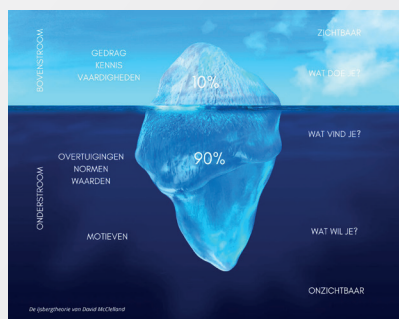
Woorden: Luister naar de taal van de ander. Gebruikt de ander woorden als "dat

zie ik niet zitten" (visueel) of woorden als "daar voel ik niets voor" (kinesthetisch)? Gebruik tijdens het gesprek exact dezelfde woorden. Dus als een patiënt het niet ziet zitten vraag je niet "waarom voel je er niets voor?", maar herhaal je de exacte woorden: "waarom zie je het niet zitten?". Wil je goed kunnen communiceren dan zul je met een aantal dingen rekening moeten houden. Allereerst dien je op de hoogte te zijn van het ontstaan van gedrag en daarbij begrip en respect te hebben voor andermans wereldmodel. Een goede behandelaar kent verschillende communicatietechnieken en kan zich verbinden met iedere patiënt. Daarbij heeft een behandelaar basiskennis over psychologie. Een 'lastige' patiënt bestaat alleen als we onszelf niet begrepen voelen in onze eigen behoeftes. Het beheersen van communicatietechnieken en weten wat je eigen valkuilen zijn is helpend in zo'n situatie. Er is verbinding nodig voordat er gedacht kan worden aan de volgende fase, het leiden. Dit is de fase waarin wij als behandelaar onze patiënt kunnen motiveren, instrueren en adviseren. Het verbinden met de ander kan razendsnel en hoeft niet veel tijd te kosten. Onthoud hierbij dat je de bereidheid moeten hebben om je met nieuwsgierigheid, zonder oordeel af te stemmen op de ander. 

Heidi Peeters is afgestudeerd mondhygiënist (1988) en werkzaam als vrijgevestigd mondhygiënist in Alblasserdam. Daarnaast is zij werkzaam als NLP coach. Samen met Karin Prince geeft ze trainingen voor tandheelkundig personeel over communicatie in de praktijk.

David McClelland laat aan de hand van een ijsberg zien hoe gedragsverandering gerealiseerd kan worden. Boven de waterlijn bevindt zich het topje van de ijsberg. Dit vergelijkt McClelland met het zichtbare gedrag en kennis van mensen. Het grootste gedeelte van de ijsberg bevindt zich onder de waterlijn. Hier bevinden zich de onbewuste en onzichtbare overtuigingen, normen en waarden, eigenschappen en motieven van mensen (De meeste filters van het communicatiemodel worden gestuurd vanuit onbewuste patronen).

Om gedrag te veranderen is het raadzaam om ook onder de waterlijn te kijken. Je wil immers inzicht in de motivatie van



de patiënt. Inzicht krijg je door in verbinding de juiste vragen te stellen en het geven en ontvangen van feedback.

Overtuigingen zijn opvattingen die jij hebt over jezelf. Overtuigingen kunnen belemmerend of versterkend zijn en beïnvloeden je gedrag. Als jij bijvoorbeeld de overtuiging hebt dat het niet gaat lukken is dit een belemmering wanneer je een bepaald doel wil halen.

Waarden zijn zaken die het individu echt belangrijk vindt. Waarden bepalen tot welke besluiten we komen. Dit is veelal op onbewust niveau. Wanneer

iemand in zijn gedrag trouw is aan zijn waarden, zal diegene daar energie van krijgen.

Eigenschappen: Hiermee worden je persoonlijke competenties bedoeld. Een introvert persoon zal anders reageren op een situatie dan een extravert persoon.

Motieven: De drijfveren waarom iemand iets doet. Motieven bepalen de richting van je gedrag. Door goede vraagstelling kun je inzicht krijgen in de motivatie van de patiënt. Wat wil de patiënt echt?