

# Woorden van Zorg

*Vertelling over professionele communicatie in de zorg*

## Colofon

ISBN: 978 90 8954 942 6

1e druk 2017

© 2017, Hans Siepel

Exemplaren zijn te bestellen via de boekhandel  
of rechtstreeks bij de uitgeverij:

Uitgeverij Elikser

Ossekop 4

8911 LE Leeuwarden

[www.elikser.nl](http://www.elikser.nl)

Vormgeving binnenwerk: Evelien Veenstra

Vormgeving omslag: Evelien Veenstra en Marieke de Boo

Verantwoording afbeelding omslag:

Hygieia

Godin van Gezondheid, Genezing en Welzijn

Hygieia, één van de dochters van Asklepios (god van de geneeskunde en genezing) en Epione, is in de Griekse mythologie de godin van de gezondheid. In latere tijden werd zij vereenzelvd met de maan. Ook voor de gezondheid van de geest wendde men zich tot Hygieia.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op wat voor wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur en de uitgeverij.

This book may not be reproduced by print, photoprint, microfilm or any other means, without written permission from the author and the publisher.

# Woorden van Zorg

*Vertelling over professionele communicatie in de zorg*

Hans Siepel





*Daarom, Asclepius, is de mens een groot wonder, een eerbiedwaardig en eerwaardig wezen. Hij gaat over in de natuur Gods, als ware hij zelf een God. Hij kent het geslacht der geesten, omdat hij weet, dat hij dezelfde oorsprong heeft als zij. Hij ziet neer op dat deel van de menselijke natuur in zichzelf dat al te menselijk is, maar hij vertrouwt op dat deel van zich dat Goddelijk is. Wat een gelukkige synthese is de mens! Hij heeft omgang met de Goden, omdat er iets Goddelijks in hem is, dat met hem verwant is.*

*Hermes Trismegistus*



## DANKWOORD

Heel veel dank komt Martin Deeder toe, integraal crisiscoördinator in het Zuyderland ziekenhuis in Heerlen-Sittard. Dit boekje is ook zijn boekje. Zonder zijn aanhoudende druk, enthousiasme, aanmoedigingen en bemoedigingen was het er niet gekomen. Twee jaar geleden ontmoetten wij elkaar tijdens een training crisiscommunicatie. Martin, die zelf 38 jaar als verpleegkundige in de zorg heeft gewerkt en als geen ander weet dat er in de praktijk van de professionele communicatie nog heel veel te winnen valt, werd geïnspireerd door de lessen uit de crisiscommunicatie en vroeg mij of dat model ook niet toepasbaar is in de professionele communicatie in de zorg. Na mijn enthousiaste 'ja' moest er boter bij de vis geleverd worden. En dat ging met ups en downs. Maar Martin liet niet meer los. Vooral ook omdat hij als geen ander weet dat juist in de communicatie met patiënten en hun naasten nog heel veel winst te boeken valt, in het belang van herstel en welbevinden van patiënten. Het is dankzij zijn vasthoudendheid dat dit boekje er nu ligt. Nogmaals dank daarvoor.

Ook dank ik Frank Regtvoort en Gert-Jan Ludden, die elk op hun eigen wijze dit boekje mede mogelijk hebben gemaakt. Ik dank ook Jitske Kingma, mijn uitgever, die al mijn schriften elke keer weer met veel vertrouwen en enthousiasme uitgeeft. Ten slotte dank aan mijn grootste fan, lief en toeverlaat, Marieke.

Hans Siepel  
Februari 2017





## Voorwoord

Martin Deeder, met wie ik in de periode dat hij voorzitter was van de ondernemingsraad veel intensieve gesprekken heb gehad, vroeg mij om een voorwoord te schrijven, voor het boekje dat hem ter harte gaat. Dat doe ik met veel plezier en overtuiging. Want het onderwerp van deze boeiende en soms ook provocerende vertelling spreekt mij zeer aan en raakt aan de kern van goede zorgverlening. Tijdens het lezen van het manuscript viel als een wonderlijk toeval fictie en actualiteit samen. De kritische geluiden uit de samenleving over hoe met de mens in de gezondheidszorg en ouderenzorg wordt omgegaan, vallen in deze vertelling op zijn plek. Initiatieven als die van Hugo Borst, maar ook het initiatief van een aantal maatschappelijke partijen met hun pleidooi voor ‘waardig ouder worden’ houden ons als zorgprofessionals een spiegel voor. Dat doet deze vertelling ook. Maar het doet nog meer. Het geeft antwoord op de vraag hoe het zover heeft kunnen komen, dat we het wezen van wat ons mens maakt uit het oog zijn verloren.

Iedereen die in de zorg werkt - ik dus ook - doet dat vanuit een intrinsieke motivatie om iets voor mensen te kunnen betekenen. Dat kan op veel plekken in de publieke sector maar bij uitstek in de gezondheidszorg. De relatie tussen professional en cliënt kan niet *closer*. Communicatie is dan van wezensbelang om ook echt mensen te helpen. Omdat, zoals de vertelling stelt, communicatie van zorgverleners voor patiënten werkelijkheden schept. Dat geeft ons als professionele zorgverleners een verantwoordelijkheid van betekenis. Dit besef is nog onvoldoende in

het DNA van de professionele zorg geborgd. Dat weet ik maar al te goed uit eigen ervaring als ‘klant’ van de zorg. Zo kwam ik deze week privé op een poli. “Ik heb een afspraak met dokter De Groot,” zo was mijn openingszin bij de balie. “Die werkt hier niet,” was het antwoord. “Maar ik heb toch echt een afspraak.” U begrijpt; dat kwam niet meer goed, al bleek dokter De Groot wel degelijk op die plek een afspraak met mij te hebben. Mijn vertrouwen werd toch wel een beetje minder. Kent men hier deze dokter niet? Is die dan nieuw? Of nog nooit opgevallen? Of heeft hij bijna geen patiënten? En waarom dan niet?

De essentie van goede communicatie is m.i. dat de zorgprofessional zich verplaatst in de mens die tegenover hem/haar zit of staat. Het is de kern van wat Hans Sipel in zijn vertelling ons professionele zorgverleners voorhoudt. Sluit aan bij hun belevingswereld. Wees oprecht geïnteresseerd en probeer je voor te stellen hoe je zelf graag benaderd zou willen worden in een vergelijkbare situatie. Dat kost geen geld en nauwelijks tijd. Maar het vergt wel dat de professionals hun hoofd leeg en hart warm hebben en zich daarmee voortdurend instellen op die patiënt. Dat maakt het werk volgens mij ook veel leuker. Je krijgt er veel tevredenheid voor terug en je schept met de woorden uit de vertelling: positieve werkelijkheden!

David Jongen,  
voorzitter RvB, Zuyderland ziekenhuis

## (1)

Ze kijkt op haar horloge en ziet dat het bijna drie uur in de middag is. Het wordt vroeg donker vandaag. De hele dag al beuken striemende regen en harde windvlagen tegen de ramen van haar werkkamer in het universiteitsgebouw. De herfst is zijn najaarsoffensief gestart. Terwijl ze het lichtknopje van haar bureaulamp zoekt, valt haar oog op het houten fotolijstje op haar bureau. Haar moeder kijkt haar lachend aan. Het ontroert haar. Hoe anders was dat nog maar een jaar geleden. Ze kan zelf nog nauwelijks bevatten wat er allemaal in een jaar kan veranderen. Maar het is toch echt gebeurd.

Morgen is het dan zover. De toespraak als sluitstuk van deze enerverende periode. Het begon een klein jaar geleden met dat mailtje met het verzoek of de ‘hooggeleerde professor’ bereid was de keynote speech te verzorgen op een groot landelijk congres. Met als thema: ‘nieuwe wetenschappelijke inzichten als sleutel tot professionele communicatie in de zorg’. Nu krijgt ze als gerenommeerd neuropsychologe, met als specialisme de professionele communicatie in de zorgsector, veel uitnodigingen voor spreekbeurten. Het vleit haar maar vanwege een te drukke agenda slaat ze de meeste uitnodigingen af. Onderzoekswerk en leidinggeven aan het faculteitsbestuur vullen haar werkdagen meer dan gemiddeld. Maar het onderwerp voor dit congres spreekt haar erg aan. Zij besloot de leden van de congresorganisatie uit te nodigen voor een toelichting. Op haar vraag aan hen waarom juist zij voor dit congres de meest geschikte hoofdspreker zou

zijn, wezen zij in koor op haar enorme staat van dienst. Had zij zich niet tientallen jaren al ingezet voor professionalisering en wetenschappelijke onderbouwing van de communicatie in de zorg? Was zij niet de drijvende kracht achter de talloze publicaties die mede de communicatie met patiënten heeft verbeterd?

Het is waar. Haar betekenis voor de professionele communicatie in de zorgsector valt niet te ontkennen. Vele artsen, verpleegkundigen en verzorgenden hebben zich haar wetenschappelijke lessen, over hoe met patiënten gecommuniceerd dient te worden, eigen gemaakt en in de praktijk toegepast. Haar oog valt op de rij studieboeken die ze heeft geschreven, waarin het allemaal te lezen is. Zij stemde dan ook toe. Ze ziet de uitnodiging vooral ook als waardering voor haar niet-aflatende wetenschappelijke zoektocht naar effectieve communicatie in de zorg. Want dat is van meet af aan de inzet geweest van haar passie en harde werken: een model en aanpak ontwikkelen die de communicatierelatie tussen zorgverleners en patiënten zo effectief mogelijk maken en bovenal wetenschappelijk verantwoord zijn.

Twee weken na de ontmoeting met het organisatiecomité was er die lezing in zalencentrum De Vereniging. Met als onderwerp: een andere kijk op dementie. Zelf zou ze nooit op het idee gekomen zijn om naar zo'n lezing te gaan. Het was haar beste vriendin die haar overhaalde om met haar mee te gaan. "Misschien steek je er toch nog iets van op." Zonder die aandrang was ze er zeker niet naartoe gegaan. Alleen al de titel van de lezing: *Stemmen van de ziel, vergeten waarheid van dementie*. Daar

heeft ze als wetenschapper niets mee op. De menselijke ziel. Voor haar is het spiritueel geneuzel. Een gedachte uit de oude, voorwetenschappelijke doos. Ze is het erg eens met de psycholoog Reber, die over het mogelijk bestaan van de menselijke ziel ooit opmerkte: “Met het begrip ziel kan ik niets. Het suggereert dat er een niet-stoffelijke substantie bestaat, wat natuurlijk een oeroud gangbaar mythologisch/filosofisch idee is.” Dat is ook haar idee. Niet alleen als wetenschapper. Ook als mens.

Uiteindelijk deed de ziekte van haar moeder – die al meer dan vijf jaar aan dementie lijdt – haar besluiten om mee te gaan naar de lezing. De eerste signalen openbaarden zich kort na het onverwachte overlijden van haar vader. Ze gruwet van deze ongrijpbare ziekte en heeft het er erg lastig mee. Ze weet zich vaak geen houding te geven als ze bij haar moeder in het verpleegtehuis op bezoek gaat. Het is moeder niet meer. Een vreemde is het geworden met wie ze geen contact meer kan maken. De communicatie tussen beiden is doodgebloed. Een goed gesprek behoort al heel lang tot de verleden tijd. Het doet haar groot verdriet om te zien wat er van haar moeder geworden is: een vrouw met een afstervend bewustzijn als gevolg van beschadigde hersenen. Onbereikbaar en onbegrepen door haar en iedereen. Als ze zo bij moeder zit, schieten haar vaak de woorden van de grote filosoof Descartes te binnen, die hij honderden jaren geleden aan het papier toevertrouwde: “Ik denk, dus ik besta.” Moeder denkt niet meer. En ja, daardoor bestaat ze elke dag weer een stukje minder. Het is de gruwel die dementie heet.

De lezing die avond verliep voor haar heel anders dan zij zich had voorgesteld. Hoewel ze aanvankelijk in de wetenschappelijke weerstand zat, werd dit snel minder in de loop van de vertelling. De schrijver beschikte onmiskenbaar over de kracht van het woord en na aanvankelijk verzet, gaf ze zich over aan deze mysterieuze kracht. Het wonderlijke verhaal over het dementieproces van de moeder van deze schrijver, raakte haar diep en emotioneerde haar. Het bracht haar uit evenwicht. Haar wetenschappelijke zekerheden gaven ineens minder zekerheid. Vertrouwde wegen bleken ineens doodlopende steegjes. Deze avond in De Vereniging dwong haar uiteindelijk het spel van het 'grote loslaten' te spelen.

Terwijl slagregens de ramen geselen, schenkt zij zichzelf een kop koffie in en pakt een stapeltje papieren uit haar tas die ze gisteren thuis heeft uitgeprint. Ze neemt plaats op de moderne, lichtgrijze sofa, die haar werkkamer een moderne uitstraling geeft. Het is de tekst van de toespraak voor het congres van morgen. Haar ogen glijden over de titel: *Professionele communicatie in de zorg, een kwestie van scheppen van werkelijkheden!* Op het congres, waar zij morgen als laatste zal spreken, worden meer dan vijfhonderd deelnemers verwacht van diverse pluimage. Artsen, verpleegkundigen, communicatieprofessionals, leden van raden van bestuur van ziekenhuizen en zorginstellingen, managers maar ook mantelzorgers. Haar secretaresse heeft op haar verzoek de agenda na drie uur schoongeveegd. Zo kan ze in alle rust de tekst van de speech nog eens doornemen. Eén ding weet ze wel heel zeker: de tekst zal menigeen in

de zaal verrassen en voor pittige reacties zorgen. De kritiek zal niet mals zijn en verwijten zullen haar deel zijn. Maar ze is daar klaar voor. Ze gelooft met volle overtuiging in het verhaal.

Voor de opbouw van haar toespraak is zij teruggevallen op het script van de mythologische heldenverhalen. Met dank aan haar moeder. Als kind nam zij haar dochter mee in de fantasiewereld van mythen, legenden en sprookjes. Elke avond voor het slapengaan las ze haar een verhaal voor. Toen ze eenmaal zelf kon lezen, verslond ze deze wonderbaarlijke verhalen over ridders, prinsessen en mythologische helden. Het script in al deze vertellingen is hetzelfde. Door een samenloop van omstandigheden wordt de hoofdfiguur gedwongen de grenzen van het bekende los te laten en zich op onbekend terrein te begeven. Wat volgt is een confrontatie met allerhande mythische krachten waaruit hij terugkeert als overwinnaar met het vermogen zijn medemens zegeningen te schenken. Haar eigen zoektocht van het afgelopen jaar, met crises, onzekerheden, twijfels en weerstanden, heeft veel weg van een moderne mythologische vertelling.

Die lezing, nu bijna een jaar geleden, blijkt achteraf het startsein te zijn geweest van een intensieve zoektocht op voor haar onbekend terrein. Uiteindelijk vond zij een nieuw fundament met geheel andere inzichten: dat alles in de professionele communicatie in de zorg staat of valt met het juiste mensbeeld. En dat juist het mensbeeld dat in de medische zorg dominant is, effectieve communicatie in de weg staat. Aan het einde van haar zoektocht vond ze een fundamenteel andere kijk op de communicatie in

de zorg. Die wel effectief is. Sterker nog: die heilzaam is en bijdraagt aan herstel, genezing en heling. Een verslag van haar zoektocht, van haar persoonlijke mythologische heldinverhaal en de opbrengsten van deze tocht zijn terug te lezen in haar toespraak. Ze pakt het eerste vel van het stapeltje papier en begint te lezen.

*Dames en heren,*

*Het verheugt mij zeer hier vandaag in uw midden te zijn. Het doet mij deugd dat zo'n rijkgeschakeerd gezelschap uit de zorg aanwezig is. Verbonden met elkaar in een gezamenlijke opdracht: de zorg voor hen die aan ons zijn toevertrouwd. Zorg, dames en heren, goede en professionele zorg, daar staan de meesten van ons voor. Maar die goede zorg kan alleen dan gerealiseerd en geoptimaliseerd worden als de communicatie tussen 'ons' en de patiënt goed en vooral professioneel is. Het schetst direct het grote belang van het onderwerp van dit congres.*

*Zoals u in de programmabeschrijving hebt kunnen lezen, zet ik mij sinds jaar en dag in om een wetenschappelijk verantwoorde aanpak te ontwikkelen die echt effectieve communicatie met patiënten mogelijk moet maken. De programmacommissie heeft daaraan toegevoegd dat mijn wetenschappelijk werk van grote invloed is op de wijze waarop velen van u de communicatie met patiënten vormgeven. Vandaag neem ik u mee in mijn nieuwste inzichten om die communicatie pas echt effectief en van meer betekenis te maken. En ik weet zeker: het zal menig- een van u verrassen. Aangenaam of onaangenaam; dat gaan we zien. Maar laten we niet op de zaken vooruitlopen.*



Ze is haar carrière in de zorg lang geleden begonnen. Haar vader, die kinderarts was, zorgde er wel voor dat de paplepel zijn werk deed. Vroeg in de jaren tachtig rondde ze haar hbo-opleiding verpleegkunde af en begon ze als verpleegkundige in een academisch ziekenhuis. Al snel ontdekte ze hoe cruciaal de communicatie tussen artsen, verpleegkundigen en patiënten is voor het herstel van de patiënt. Maar ze ontdekte ook dat er in al die communicatie-contacten geen enkele systematiek zat. Iedereen deed maar wat op zijn eigen manier en naar eigen goeddunken. Dat moest anders en beter kunnen, vond ze. In haar vrije tijd volgde ze daarom tal van communicatie-cursussen en -opleidingen, gedreven om meer kennis te verzamelen. Over hoe communicatieprocessen lopen, wat wel en wat niet tot succesvolle communicatie leidt in de relatie met patiënten. Eind jaren tachtig verscheen haar eerste leerboek voor verpleegkundigen over professionele communicatieve vaardigheden.

*Mijn verhaal telt drie delen. Om te beginnen schets ik, weliswaar op hoofdlijnen, waar ik vanuit volle overtuiging voor heb gestaan, een wetenschappelijk onderbouwd model voor het professionele communicatieproces tussen medici en patiënten. Vervolgens neem ik u mee in mijn zoektocht naar effectieve communicatie op een voor mij tot voor kort onbekend, maar vooral niet-wetenschappelijk terrein. Om u daarna in het derde deel van mijn betoog deelgenoot te maken van de inzichten die mijn ontdekkingstocht heeft opgeleverd. Aan het slot zal ik u een fundamenteel ander, zeer eenvoudig model presenteren, dat – en die stelling durf ik wel aan – altijd, indien juist toegepast, effectieve communicatie tussen patiënt en u realiseert en daarnaast ook nog eens een 'helend' effect voor de patiënt heeft.*

Haar gedachten dwalen terug in de tijd. Zij ziet zichzelf zitten achter haar bureau met stapels boeken over ‘het communicatievak’. Ze absorbeert de ene communicatietheorie na de andere. Neemt kennis van inzichten uit de sociale psychologie, evolutionaire psychologie, massapsychologie, psychologie, sociologie en tal van andere menswetenschappen. Ze vertaalt al deze inzichten in modellen die laten zien hoe op effectieve wijze de communicatie in de zorg naar een hoger plan getild kan worden. Het is ook de tijd dat de neurowetenschap onder aanvoering van Dick Swaab aan een opmars in wetenschapsland begint. De eerste kennismaking met dit nieuwe vakgebied, maakte bij haar een groot enthousiasme los. Ze zag nieuwe mogelijkheden om haar missie te realiseren. Ze besloot met haar werk te stoppen en schreef zich in als student neuropsychologie. Ze rondde na vier jaar cum laude af en kreeg een baan bij de Universiteit van Amsterdam aangeboden. Kort na haar aanstelling werd ze bijzonder hoogleraar neuropsychologie met als specialisatie ‘communicatie in de zorg’. Een leerstoel gefinancierd door de samenwerkende academische ziekenhuizen. Ze was er heilig van overtuigd dat hersenonderzoek nieuwe mogelijkheden en inzichten opleverde om haar professionele droom van een nagenoeg honderd procent effectieve communicatierelatie tussen medici en verpleegkundigen met hun patiënten waar te maken. Met volle overgave stortte ze zich op dit nieuwe onderzoeksterrein.

*De meesten van u kennen mijn studieboeken en wetenschappelijke publicaties over professionele communicatie in de zorg. Ik heb deze leerboeken indertijd geschreven omdat ik, mede op grond van eigen ervaringen op de werkvloer als verpleeg-*

*kundige, moest vaststellen dat deze communicatie vaak onbevredigend verliep. In mijn ogen deden we maar wat. Vaak met de beste bedoelingen, maar vaak ook ondoordacht. Een vaste, doordachte systematische aanpak ontbrak. Puttend uit tal van sociaalwetenschappelijke disciplines, in het bijzonder de communicatiewetenschap, heb ik geprobeerd de communicatie in de zorg naar een hoger, maar vooral professioneel niveau te tillen. Ik heb u in mijn leerboeken meegenomen in deze slag. U gewezen op de complexiteit van het communicatieproces. U vertrouwd gemaakt met het verschil tussen verbale en non-verbale communicatie. U meegenomen in de diverse stappen in het communicatieproces tussen u en de patiënt. U voorgehouden welke vaardigheden u als zorgaanbieder dient te hebben om dit communicatieproces professioneel te laten verlopen. Dat u over voldoende communicatiekwaliteiten dient te beschikken om contact te maken met de patiënt. Hoe u gedrag van patiënten kunt waarnemen en interpreteren, zowel het verbale als het non-verbale gedrag. Wat het betekent om 'actief' te luisteren. Dat u in staat moet zijn om vervolgvragen te stellen, samen te vatten en indien nodig te concretiseren. Dat u verschillende gesprekstechnieken in de relatie met de patiënt beheerst. Dat u het verschil weet tussen feedback geven en advies geven. Dat een slechtnieuwsgesprek iets anders is dan voorlichting geven.*

*Dames en heren, ondanks de succesvolle verkoopcijfers van mijn leerboeken, leidden ze niet tot het succes dat ik ervan verwachtte. Tal van onderzoeken bevestigden dat. Gevraagd naar zijn of haar ervaringen geven veel patiënten telkens weer aan ontevreden te zijn over de wijze waarop met hen wordt gecommuniceerd. U kent de uitkomsten zelf waarschijnlijk maar al te goed. Vrij recent was daar nog het onderzoek van de Patiëntenfederatie. Wat blijkt? Vier op de tien patiënten heeft*

*geen goed gevoel over het gesprek met artsen. Men vindt de communicatie tussen arts en patiënt vaak eenrichtingsverkeer. Een monoloog in plaats van een dialoog.*

*Dit soort onderzoeksresultaten stimuleerden mij om verder wetenschappelijk te zoeken naar inzichten en methoden om de professionele communicatie in de zorg wel tot een effectieve activiteit te maken. Halverwege de jaren negentig begon in Amerika de opmars van de neurowetenschap. Ik weet nog goed dat toen ik zelf de eerste artikelen las over deze toen nieuwe wetenschappelijke tak van sport, ik erg opgewonden was. Ik zag ineens nieuwe wegen en kansen om mijn missie alsnog te realiseren. Met volle overgave stortte ik mijzelf op dit nieuwe vakgebied. Immers, de neurowetenschap levert inzichten in de werking van onze hersenen, zoals hoe in dat brein de informatieverwerking verloopt. Deze inzichten leken mij toen de meest succesvolle route om tot effectieve communicatie in de zorg te komen.*

*Deze 'breininzichten' werden, zoals u waarschijnlijk wel weet, binnen de communicatiebranche als eerste toegepast. Vooral de reclamemakers liepen voorop. Zij wilden weten hoe je mensen een boodschap kunt laten begrijpen, hoe je hen argumenten en beloften kunt laten accepteren en – dus – hoe je mensen jouw boodschap zó laat verwerken dat dit hun koopgedrag beïnvloedt. U weet dat ik een reeks van publicaties op mijn naam heb staan waarin ik deze inzichten heb vertaald voor de communicatie in de zorg. Ik heb daarin uitgelegd hoe je met de juiste aanpak het brein van de patiënt volautomatisch een zetje geeft in de richting van een gewenste interpretatie. Anders geformuleerd, dat de patiënt haast als vanzelf die medische informatie tot zich neemt die van belang is en als*