

# Uw lichaam zegt meer dan uw woorden

Matthijs Buikema

Een grimas op het gezicht, bewegende benen, een trillende onderlip. Uit de non-verbale signalen van uw patiënt kunt u veel nuttige informatie halen. Tegelijkertijd straalt ook u (onbewust) signalen uit waar uw patiënt op reageert. 'Met goede non-verbale vaardigheden verloopt de relatie tussen arts en patiënt niet alleen beter, het werkt ook efficiënter en een stuk prettiger.'

Vanuit een van de drie spreekkamers wordt luidkeels mijn naam geroepen. Het is onduidelijk waar het geluid vandaan is gekomen en met een aarzelend 'hallo' loop ik de eerste de beste kamer binnen die ik tegenkom. Dat arts kijkt vluchtig op en reikt me een slappe hand. Als hij klaar is met het bestuderen van mijn dossier, leunt hij losjes achterover in zijn stoel. 'Zo meneer, wat kan ik voor u doen?'

Tussen arts en patiënt gaat er op non-verbaal niveau over het algemeen nogal wat mis. Zonde, want uit onderzoek blijkt dat de communicatie tussen behandelaar en patiënt grotendeels non-verbaal verloopt. Sterker nog: 80 tot maar liefst 93 procent van de communicatie wordt via deze signalen verteld. 'Handdruk, lichaamshouding en oogopslag zeggen meer dan de woor-



Zie de patiënt 'erbij' te halen, bijvoorbeeld door iets aan te wijzen op een plaatje om te laten zien wat u bedoelt.



**'Als je de patiënt nauwelijks aankijkt of achterover leunt in je stoel, komt dat arrogant, ongeïnteresseerd of juist onzeker over.'**

den die je als arts uitspreekt,' zegt Helma Westerhof, die trainingen in non-verbale technieken geeft aan zorgverleners. 'Een slappe handdruk zal de patiënt bijvoorbeeld weinig vertrouwen geven. En als je als arts de patiënt nauwelijks aankijkt, kan dat arrogant, ongeïnteresseerd of juist onzeker overkomen. Dat geldt ook voor een arts die tijdens een gesprek met de patiënt achterover in zijn stoel leunt. Een actieve houding waarbij je iets naar voren leunt, geeft aan dat je aan-

dacht erbij hebt. Dat komt een stuk prettiger over op de patiënt.' Niet alleen lichaamstaal, maar ook een rommelig bureau of een vlek op een doktersjas kunnen volgens Westerhof een negatief signaal afgeven. 'Patiënten kunnen denken dat de dokter zelf ook chaotisch of onhygiënisch is. Als ik trainingen geef, doen veel specialisten daar in het begin vaak een beetje cynisch over. Maar als ik dan vertel hoe een stapel dossiers of een computer, pontificaal op het bureau geplaatst, letterlijk het contact tussen arts en

patiënt in de weg staat, zie ik ze opveren. Blijkbaar herkennen ze toch wel het één en ander in mijn verhaal.'

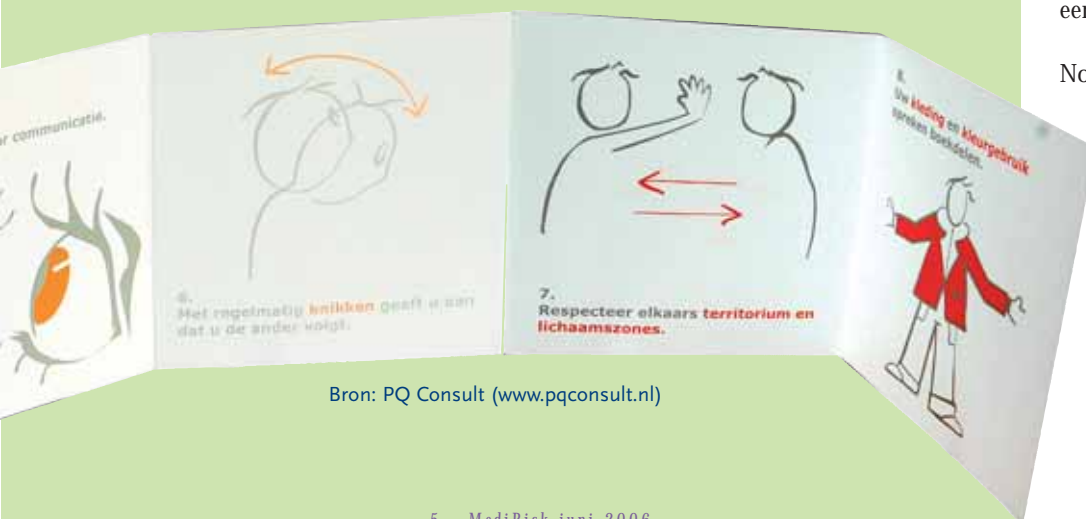
**Ontwapenend**

De basis voor een stroeve communicatie wordt volgens Westerhof grotendeels al bij de eerste kennismaking gelegd. 'Mensen voelen zich over het algemeen beter op hun gemak bij iemand die hen met respect en aandacht tegemoet treedt. Zeker in een arts-patiënt-relatie, die door de situatie automatisch ongelijk is, werkt dit ontwapenend en vertrouwenwekkend.' Zet je jezelf op een afstand, en dat is aan de lichaamstaal goed merkbaar voor de patiënt, dan wordt het volgens haar moeilijker om een goede relatie op te bouwen. 'Het kost in ieder geval meer tijd. En die is er vaak niet.' Westerhof is ervan overtuigd dat een goede vertrouwensrelatie tussen arts en patiënt niet alleen beter, maar ook sneller en efficiënter werkt. 'Bij een arts die door zijn houding arrogant, gehaast of ongeïnteresseerd overkomt, zullen de meeste patiënten zich uit het veld laten slaan. Ze durven niet door te vragen of kritisch te zijn. Dat heeft niet alleen zijn weerslag op de relatie, maar ook op de behandeling.' Aan de andere kant moet je als arts ook proberen om de patiënt een open houding aan te laten nemen. Uit onderzoek blijkt namelijk dat patiënten bijna 40 procent minder informatie opnemen als ze tijdens een gesprek bijvoorbeeld met hun armen over elkaar zitten. Ook dat kan invloed hebben op hoe de patiënt met de behandeling omgaat, en dus risico's opleveren. Westerhof: 'Even belangrijk als zelf een open houding aannemen, is het dus om de patiënt 'erbij' te zien te halen. Er zijn verschillende manieren om iemand uit te nodigen een open houding aan te nemen. Je kunt een patiënt bijvoorbeeld activeren door iets aan te reiken of aan te wijzen op een plaatje om te laten zien wat je bedoelt.'



Foto's: Frank Muller

Een computer of een stapel dossiers staat vaak letterlijk het contact tussen arts en patiënt in de weg.



Bron: PQ Consult (www.pqconsult.nl)

Non-verbale signalen vormen tegelijkertijd ook een schat aan informatie voor artsen, meent gynaecoloog Lex Peters van het Leids Universitair Medisch Centrum. In zijn oratie 'Als u begrijpt wat ik bedoel' benadrukte hij enkele jaren geleden al het belang van goede communicatieve vaardigheden in de zorg. 'Taal wordt vaak gebruikt om problemen en emoties af te zwakken en de situatie begrijpelijk en acceptabel te maken. Hoe vaak

Tegenover me zit een jonge vrouw voor een labiacorrectie, een schaamlipverkleining. Ze vertelt dat ze van de pijn niet meer kan fietsen. Haar woorden zijn zorgvuldig gekozen en komen zelfverzekerd over. Maar de voortdurend bewegende benen en haar wegstrooiende ogen laten iets anders zien. Er klopt iets niet aan haar verhaal. Na een paar kritische vragen komt de aap uit de mouw: ze is uit op het predikaat 'medische ingreep', zodat de behandeling zal worden vergoed.

zegt een patiënt wel niet dat het goed met hem gaat, terwijl je aan zijn gezicht kunt zien dat hij pijn heeft? Non-verbale signalen zijn veel eerlijker dan woorden. De manier van opstaan, de interactie met de partner, de manier waarop de patiënt je blik zoekt of juist vermijdt – daar kun je veel uit afleiden: angst, pijn, vermoeidheid, kracht, desinteresse. Dat soort signalen vertellen niet alleen hoe de patiënt zich voelt, maar ook hoe jij je als arts op de patiënt kunt afstemmen. Een angstige patiënt zul je dus eerst op zijn gemak moeten zien te stellen. Daarom is het zo belangrijk om je patiënt actief uit de wachtkamer te halen. Dáár begint voor de arts het consult.

Dit alles neemt geen extra tijd in beslag, benadrukt Peters. 'Je kunt tijd nemen zonder uit te lopen. Ga bijvoorbeeld even op de stoel naast het bed van de patiënt zitten, in plaats van bij het voeteneinde te blijven staan. Er is ooit uitgezocht dat artsen de neiging hebben om al na dertig seconden de patiënt in zijn verhaal te interrumperen. Terwijl de patiënt zijn verhaal doorgaans in negentig seconden vertelt. 'Bovendien, wanneer je hem die 90 seconden gunt, duurt het consult in totaal aanzienlijk korter. 'Waar hebben we het dan over?' Ook Peters is ervan overtuigd dat er juist tijd en energie bespaard wordt als de relatie tussen arts en patiënt goed verloopt.

#### Geen onkunde

Dat er zo weinig tijd wordt gemaakt voor non-verbale signalen en technieken, schrijft de gynaecoloog toe aan de vele protocollen

en richtlijnen die gevolgd moeten worden. 'Een diagnose stellen is louter een technische aangelegenheid geworden. Er wordt onvoldoende naar de mens achter de aan-doening gekeken. Daardoor missen we veel informatie. Dat leidt tot verkeerde diagnoses, verkeerde beslissingen en verkeerde interpretaties. Zeker in de gezondheidszorg speelt de beleving van de patiënt een cruciale rol. We zijn geneigd om die rol te negeren en alleen de protocollen te volgen.'

'Het is meestal geen onkunde,' zegt Westerhof. 'Artsen zijn bijvoorbeeld prima in staat om met hun lichaamstaal aan te geven dat het consult is afgelopen. Door bijvoorbeeld de dossiermap dicht te doen. Maar veel artsen staan er niet bij stil wat ze tijdens een consult uitstralen en hoe dat door patiënten kan worden geïnterpreteerd. Kijken naar jezelf, bijvoorbeeld via videotraining, is vaak voldoende om je weer bewust te worden van die non-verbale kracht.' Ook in de opleiding van arts-

assistenten benadrukt Peters het belang van non-verbale communicatie. 'Als je daar goed mee omgaat, kun je een gesprek zo laten verlopen dat patiënten met een tevreden gevoel naar huis gaan, ook als de boodschap minder prettig is.' ■

**'Artsen neigen ernaar de patiënt al na dertig seconden te interrumperen. Terwijl de patiënt zijn verhaal doorgaans in negentig seconden vertelt.'**

#### Kleding maakt de arts

'Patiënten voelen zich volgens onderzoek beter op hun gemak bij een semi-casual geklede arts, oftewel net iets netter dan casual,' zegt Helma Westerhof. 'Een arts in een spijkerbroek boezemt minder vertrouwen in. Bovendien wordt het als onhygiënisch ervaren. De witte doktersjas – ooit in de ban gedaan – doet het ook weer goed bij patiënten.

Die straalt niet alleen vertrouwen uit, maar creëert ook een professionele distantie tussen arts en patiënt.' Een arts met een stropdas vinden patiënten overigens maar niks.

#### Onhandig

Een bezorgde patiënt meldt zich met lage rugklachten bij een orthopeed. Op de vraag van de patiënt hoe hij aan deze pijn komt, zegt de orthopeed: 'Ach meneer, het is allemaal begonnen toen we uit de bomen naar beneden klommen en rechtop gingen lopen. Daar is onze ruggegraat niet op gemaakt.' Meneer voelt zich vergeleken met een aap en dient diep beledigd een klacht in.