



➔ Uitwerking brainstorm “Waar moeten we als zorgverlener rekening mee houden als er sprake is van stress?”

Hoe is de communicatie?

- Goed luisteren
- Wees zo concreet mogelijk
- Doorvragen
- Vertrouwen opbouwen
- Duidelijke taal gebruiken, daarbij rekening houdend met de persoon.
- In plaats van getypte berichten, Spraakberichten gebruiken via Whatsapp.
- Rekening houden met de verschillende fasen van de communicatie (is het kennismaking, ken je iemand al langer?)
- Niet oordelen
- Let op je non verbale houding
- Uitnodigend en nieuwsgierig zijn (naar de persoon en diens verhaal).
- Doe wat je zegt, zeg wat je doet
- Aansluiten bij wat past bij patiënt / cliënt
- Samenvatten
- Teach-back: aan eind van het gesprek vragen in eigen woorden te vertellen wat er is gezegd

Hoe is de bejegening?

- Persoonsgericht
- Aansluiten bij de beleving van de ander
- Tempo aanpassen
- De tijd maken / nemen
- Open vragen stellen
- Open houding hebben
- Erkenning geven
- ‘Humor’
- Empathisch
- Meeleven met de omstandigheden
- Eerlijkheid
- Normaliseren
- Bewustzijn van eigen ‘rijkdom’





Aanpak

- Regie even overnemen? Daarover afstemmen.
- Stress: waar komt het vandaan?
- Helpen overzicht te creëren en prioriteren
- Wat heeft iemand zelf al gedaan?
- Psycho -educatie over stress
- 'Bij de hand nemen'
- Ad hoc
- Kleine stappen
- Wat vindt de persoon zelf belangrijk
- Neem een vertrouwenspersoon mee
- Geven van erkenning: "je bent niet alleen"
- Benoemen wat de mogelijkheden zijn.

