



Empathie in Taal

Als tandheelkundige ben je dagelijks bezig met het bieden van de beste zorg. Naast technische vaardigheden speelt communicatie een cruciale rol in het opbouwen van vertrouwen en het creëren van een comfortabele omgeving voor je patiënten. Met de juiste woorden verminder je angst, verlaag je stress en bouw je vertrouwen op. In dit artikel lees je hoe positief taalgebruik en de methode 'Empathie in Taal', gebaseerd op ComfortTalk van Dr. Elvira Lang, bijdragen aan betere zorg.

Pauline Sterenborg

Taalgebruik in de gezondheidszorg

"Dit gaat even pijn doen. Hier komt de prik. Het geeft een branderig gevoel. Niet bewegen nu!"

Hoe vaak zeg jij dit, of woorden van deze strekking, tegen jouw patiënten? Woorden met een negatieve suggestie lijken in de genen van veel zorgverleners ingebed te zijn. Onbedoeld stuur je daarmee je patiënt naar dat onaangename gevoel; je stuurt het brein naar pijn. En dat is dan ook wat je patiënt zal ervaren.

"Energy flows where the attention goes"

Onze woorden en gedachten roepen direct beelden en gevoelens op:

- Als het gesprek gaat over jouw lievelingseten, dan loopt het water je in de mond
- Als iemand over hoofdluis praat, kun je zomaar jeuk krijgen
- Als je praat over die heerlijke vakantie, dan voel je de ontspanning weer

Het is dus niet gek dat het in jouw behandelkamer ook zo werkt. Waarschuwen voor pijn, bijvoorbeeld bij het geven van anesthesie, leidt vaak tot een grotere angst of pijnbeleving. En dat kan ertoe leiden dat patiënten zorg mijden of dat behandelingen moeizamer verlopen.

We kennen de klassieke angstreacties: vechten, vluchten of

bevriezen; het oerbrein neemt het over.

Bedenk dat jouw patiënt, als de angst overheerst, niet in staat is om goed te luisteren. Hij hoort wel dat er ergens een laatje opengaat (nieuw potentieel gevaar!) maar registreert niet wat jij zegt. Een angstige patiënt creëert zelf de verwachting voor zijn eigen angst. Vaak is dat niet reëel. Maar voor jouw patiënt voelt de 'bedreiging' heel echt en waar. Daar komt nog bij dat angst de pijnsensatie versterkt en invloed heeft op het gedrag van je patiënt.

Met positieve woorden en een empathische houding, heb jij invloed op de pijnbeleving van je patiënten. Met de methode 'Empathie in Taal' krijg je handvatten hoe je dat doet.

De vier pijlers van de methode 'Empathie in Taal'

Empathie is de vaardigheid om je in te leven in de situatie en gevoelens van een ander; een belangrijke vaardigheid in de tandartspraktijk. Door empathie in je communicatie te integreren, kun je patiënten geruststellen, hun angst verminderen en het vertrouwen versterken.

1. Contact en verbinding (rapport)

Centraal in de methode staat het maken van contact en het opbouwen van verbinding met je patiënt. Dit wordt ook wel rapport genoemd, een term uit de NLP (Neuro-Linguïstisch Programmeren). Als je écht in contact bent, schep je een gevoel van veiligheid en vertrouwen.



“Door empathie in je communicatie te integreren, kun je patiënten geruststellen, hun angst verminderen en het vertrouwen versterken.”

2. Focustaal

Jouw woorden dóen ertoe. Met jouw taal stuur je je patiënt naar het gewenste doel of resultaat. Je kiest daarbij voor woorden die gericht zijn op comfort en ontspanning. En je vermijdt woorden met een negatieve suggestie.

3. Ademhaling

Help je patiënt rustig in en vooral ook diep uit te ademen. Dat zorgt voor fysieke ontspanning.

4. Afleiding

Laat je patiënt zich inbeelden waar hij of zij graag wil zijn en spreek daarbij alle zintuigen aan. Daarmee haal je de focus van je patiënt weg van de ingreep en verlaag je de stress.

Focustaal in de behandelkamer

Positieve woorden zijn altijd en voor iedereen prettig. Als je patiënt angstig of gestrest is, is het extra belangrijk dat je bewust je woorden kiest. Vermindering van acute stress, pijn en angst is een van de belangrijkste indicaties voor de toepassing van dit helpende taalgebruik. Maar ook in minder ‘precaire’ situaties werkt deze methode prettig, zowel voor jou als voor je patiënt.

Begin met het maken van contact. Spiegel de ander, in houding en in woorden. Eerst volg je, daarna leid je. Zo ontstaat er verbinding en ‘verstaan’ jullie elkaar.

Als dit nieuw voor je is, dan voelt het misschien onwennig. Blijf dicht bij jezelf, zoek woorden, zinnen en een houding die bij jou passen. En ontwikkel jezelf door kritisch te luisteren naar je eigen woorden; hoe positief zijn die en hoe goed ‘verstaan’ jij en je patiënt elkaar?

Enkele uitgangspunten van focustaal, met voorbeelden:

- Gebruik neutrale woorden, met een positieve suggestie:
“We gaan zo beginnen en daarna is je kies verdoofd.”
- Stuur richting de gewenste uitkomst/focus:
“Adem diep in, helemaal tot in je buik, dan merk je dat het beter gaat.”
- Stimuleer regie van de patiënt, dat geeft het gevoel van controle:
“Als jij je hand omhoog steekt, dan stop ik”
- Sluit positief af, benoem wat de patiënt goed deed:
“Wat heb jij de knuffel goed vastgehouden”

Placebo- en Nocebo-effect

Het placebo-effect houdt in dat positieve verwachtingen het effect van een behandeling vergroten.

Het nocebo-effect is het tegenovergestelde; negatieve verwachtingen kunnen angst, pijn en stress vergroten.

Voorbeelden van nocebo’s:

- “Dit gaat even pijn doen”
- “Hier komt de prik, 1,2,3...”
- “Nu moet je niet bewegen, anders gaat het mis”
- “Deze procedure is nieuw, dat is ook voor ons best spannend”

Van nocebo naar placebo

- “Wat lig je goed stil” i.p.v. “niet bewegen”
- “Houd je mond maar goed wijd open” i.p.v. “Niet dicht doen nu!”
- “Ik ben benieuwd hoe snel de pijnstiller werkt” i.p.v. “Af-wachten of dit werkt”
- “Hoe goed (of comfortabel) voelt dit?” i.p.v. “Hoeveel pijn voelt u?”

Wat kun je nog meer doen?

Weet dat verkleinwoorden de pijn of angst niet kleiner maken. Integendeel. Als jij zegt dat je “een prikje” geeft, dan voelt dat voor je patiënt net zo spannend als “een grote naald”. En een volwassen patiënt heeft “een kies” en geen “kiesje”. De meeste kinderen ook trouwens.

Naast taal speelt non-verbale communicatie een belangrijke rol. Blijf zelf rustig en straal vertrouwen uit: praat langzaam en met een zachte en lage stem, adem rustig en diep en neem een open houding aan. Geef je patiënt het gevoel dat je alle tijd hebt. Dat gevoel zorgt voor ontspanning en levert jou waarschijnlijk meer tijd op dan het je kost.

Besteed ook aandacht aan de angst of onrust van begeleiders die bij de behandeling aanwezig zijn. Hun rust of onrust straalt vaak sterk af op je patiënt. Geef hun een rol die zowel begeleider als patiënt afleidt. Laat de begeleider bijvoorbeeld de hand op de buik van je patiënt leggen en geef beiden de opdracht dat ze controleren of de ademhaling tot in de buik komt.

Hoe werkt ‘Empathie in Taal’ in de praktijk?

Hier zijn enkele praktische tips en voorbeelden om de methode ‘Empathie in Taal’ in je dagelijkse praktijk toe te passen:

1. Begin met een warm welkom

Begin altijd met een warme en vriendelijke begroeting. Stel je patiënt op zijn gemak door te vragen hoe het met hem gaat en toon oprechte interesse in zijn welzijn. Daarmee creëer je ‘rapport’.

2. Leg uit wat je doet

Geef je patiënt een duidelijke uitleg van wat je gaat doen en waarom – afgestemd op het niveau van je patiënt en op wat deze wel of juist niet wil horen. Gebruik focustaal om de aandacht naar een positief resultaat te sturen.

3. Gebruik afleiding en ademhaling

Met kalmerende technieken, zoals diep ademen en het bieden van afleiding, help je je patiënt om te ontspannen.

4. Erken angst en bezorgdheid

De bezorgdheid van je patiënt is zijn of haar realiteit. Als jij daar naar luistert en begrip toont, dan voelt de patiënt zich gehoord en begrepen. Daarmee versterk je de verbinding en het vertrouwen.

5. Geef de patiënt regie

Bied de patiënt bijvoorbeeld de mogelijkheid om ‘pauze te nemen’ tijdens de behandeling als dat nodig is. Spreek samen een ‘stopteken’ af. Daarmee geef je je patiënt een gevoel van controle, dat helpt om angst te verminderen.

6. ‘Empathie in Taal’ is teamwork

Met een rustige omgeving, goede voorbereiding en duidelijke taakverdeling, stralen jullie vertrouwen uit. Zorg dat één persoon het gesprek voert met je patiënt (dat hoeft niet per se de behandelaar te zijn). En spreek met één mond.

Wat levert het op?

Voor jou als zorgprofessional:

- Rust
- Prettig contact met je patiënt
- Vertrouwen
- Werkplezier

Voor je patiënt:

- Vertrouwen in behandeling en behandelaar
- Afname van stress, angst en pijnbeleving
- Rust

Voor je praktijk:

- Behandelingen kosten minder tijd
- Tevreden en terugkerende patiënt
- Positieve reviews en mond-tot-mond reclame

Positieve impact op je patiënt, jezelf en de praktijk

‘Empathie in Taal’ is een krachtige methode die jou helpt om de angst en stress van je patiënten te verlagen. Vanuit verbinding en met focustaal, ademhalingstechnieken en afleiding, creëer je vertrouwen. Daarmee ontstaat een gastvrije zorgomgeving waar patiënten zich gezien, gehoord, begrepen én comfortabel voelen. Met een positieve impact op je patiënt, jezelf en de praktijk.

Pauline Sterenborg (PBS Advies, www.pbs-advies.nl) is tandarts, expert gastvrije zorg en docent bij DBP. Als trainer, adviseur en spreker begeleidt zij praktijken bij het ontwikkelen van een gastvrije(re) werkomgeving.