



## Gesprekstechnieken

Ezelsbruggetjes voor goede communicatie.

### LSD

LSD staat voor:

- Luisteren
- Samenvatten
- Doorvragen

Actief luisteren is opgebouwd uit luisteren, samenvatten en doorvragen.

Luisteren is de belangrijkste communicatieve vaardigheid! We hebben 2 oren en slechts 1 mond. En daar is een reden voor: om twee keer zoveel te luisteren als te spreken.

### Luisteren

- Geïnteresseerde non-verbale houding
- Knikken
- Oogcontact maken
- Bevestigende geluiden maken (hummelen)

### Samenvatten

Bij samenvatten herhaal je in het kort de boodschap die je van de ander hoort. Zo breng je structuur aan en check je of je de boodschap hebt begrepen.

- In eigen woorden vertellen wat je hebt gehoord
- Niet alleen de feiten noemen, maar ook iemands gevoel reflecteren
- Vragen of het klopt wat je hebt begrepen

### Doorvragen

Doorvragen doe je om de medewerker te helpen tot de kern te komen en om de boodschap zelf goed te begrijpen.

- Stel vooral open vragen (wie, wat, waar, welke, hoe, wanneer) om meer informatie te krijgen
- Stel gesloten vragen (ja- of nee-antwoorden) als je specifieke informatie wilt of als je naar een afronding toe gaat.

## Wees een OEN

**OEN** staat voor:

- **O**pen
- **E**erlijk
- **N**ieuwsgierig.

Sta open voor de patiënt, geef de patiënt de kans om zijn kijk op de zaak te vertellen en wees oprecht nieuwsgierig.

## Smeer NIVEA

**NIVEA** staat voor:

- **N**iet
- **I**nvullen
- **V**oor
- **E**en
- **A**nder.

De bril waardoor je kijkt, bepaalt de wereld die je ziet. In communicatie gaat het vaak mis omdat je aan je waarneming meestal meteen een oordeel koppelt. Probeer waar te nemen zonder oordeel.

Durf te benoemen wat je waarneemt zonder conclusies te trekken of check je waarneming. Zeg dus niet: 'Ik zie dat u ertegen opziet om deze medicatie te gaan gebruiken.' Je vult het dan in. Maar zeg bijvoorbeeld: 'U kijkt niet blij'.

## Denk aan ANNA

**ANNA** staat voor:

- **A**lles
- **N**avragen
- **N**iets
- **A**nnemen.

Hoe kun je voorkomen dat je zaken onterecht invult voor een ander? Dat kan door het stellen van vragen. Door vragen te stellen en dóór te vragen kom je erachter wat een ander bezighoudt. En misschien word je dan wel verrast!

## Laat OMA wat vaker thuis

**OMA** staat voor:

- **O**ordelen
- **M**eningen
- **A**dviezen.

In de apotheek spreek je heel wat mensen op een dag. Logisch dat je bij een bepaalde vraag direct een advies hebt. Dat kan er soms voor zorgen dat je geen open luisterhouding meer hebt. Daardoor kun je belangrijke informatie missen. Soms is het daarom beter om OMA nog even thuis te laten.

## Maak je DIK!

**DIK** staat voor:

- **D**enk
- **I**n
- **K**waliteiten.

Zeker bij wat moeilijker gesprekken kun je geïrriteerd raken en gedachten krijgen als: 'Hier is geen land mee te bezeilen', 'Deze persoon begrijpt niets' of 'Wat een hopeloos geval.' Als je deze gedachten hebt, hoe begrijpelijk ook, zal een goed gesprek niet meer van de grond komen. Probeer het goede in de ander te zien en te bedenken dat iedereen stapjes kan maken, ook al zijn dat soms maar heel kleine stapjes.

---

---

---

---

---

---

---

---