

# Resultaatgericht communiceren met moeilijke patiënten in de tandartspraktijk

Studieclub NOB  
13 december 2018



# Folder Tourist Office Canada



# IF THE BEAR APPROACHES

**Stop and remain calm. Do NOT run away. Pull out your bear spray. Assess the bear's behaviour and determine WHY it is approaching.**

## Is it DEFENSIVE?

The bear may be feeding, protecting its young and/or surprised by your presence. It may see you as a threat.

The bear will appear agitated and may vocalize by woofing, growling, moaning, huffing and/or snapping its jaws. Its ears may be laid back and it may jump forward, slap the ground or swat nearby objects.

Defensive bears may bluff by charging and then turning away at the last second.

- Try to appear non-threatening. Avoid eye contact.
- Talk in a calm voice.
- When the bear stops advancing, start backing away slowly.
- If there are cubs in the area, move away from them. Never be between a mother and her cubs.
- If the bear keeps coming closer, stand your ground, keep talking.
- If the bear comes within range of your bear spray, spray it!

## Is it NON-DEFENSIVE?

The bear may be curious, after your food, or testing its dominance. In the rarest case, it might see you as potential prey. All of these non-defensive behaviours can appear similar, and may include following you.

Curious bears approach hesitantly, with ears cocked forward, and head and nose raised to investigate. They may circle to move downwind of your scent. Bears seeking food or testing dominance may approach more boldly. A predatory bear would have a confident and persistent approach, and would be intensely focused, with head up and ears erect.

- Talk in a firm voice.
- Move out of the bear's path.
- If the bear follows and stays intent on you, stop and stand your ground.
- Make yourself appear large, move uphill and stand on a log or rock.
- Shout and act aggressively, and threaten the bear with anything you can find.
- If the bear comes within range of your bear spray, spray it!

# HANDLING AN ATTACK

Attacks are rare. If a bear makes contact, your reaction will depend on the type of attack.

## DEFENSIVE

The most common type of attack, this may happen as a surprise encounter at a close distance. The bear is defending itself, its food source or its cubs.

At or just before the moment the bear strikes you, fall to the ground and **PLAY DEAD**.

### PLAY DEAD!

- Lie on your stomach with legs apart and lock your fingers behind your neck. Protect your face and vital organs. If the bear flips you over, roll back onto your stomach.
- Don't cry out or fight back.
- Remain still until you are sure the bear has left the area.

Defensive attacks are generally less than two minutes long. Once a bear no longer thinks you are a threat it will stop. If the attack continues, the bear's motivation has likely shifted from defensive to predatory.

**REMEMBER...**the best strategy for bear attacks is to avoid encounters in the first place!

## PREDATORY

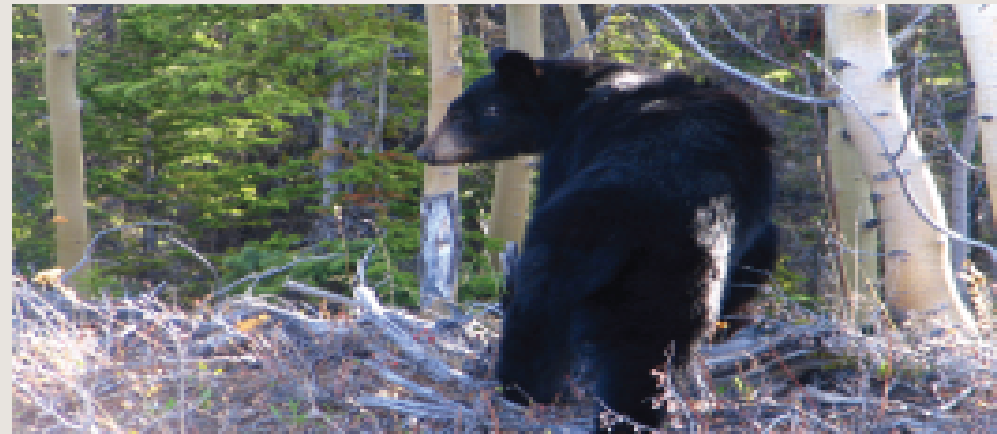
In this very rare type of attack, the bear sees you as prey.

Try to escape into a building, car or up a tree; keep in mind that black bears are particularly good climbers. If you cannot escape, **FIGHT BACK!**

### FIGHT BACK!

- Use any weapon you have.
- Be as aggressive as you can.
- Concentrate your fight on the bear's face, eyes and nose.
- Don't give up.

Photo: S Davidson



# Moeilijke patiënten?

tegenstribbelen

luidruchtig

betweter

veeleisend

agressief

paniekerig

claimend

dwingend

liegen



# Moeilijke patiënten?

stil

teruggetrokken

angstig

onzeker

ja-knikker

gesloten

verlegen

onverschillig

aanhankelijk

emotioneel



# Motieven of doelstellingen

**Gehoord te worden**

**Geholpen worden**

**Iets te verkrijgen**

**Iets te verduidelijken**

**Om te overtuigen**

**Behoeften duidelijk te maken**

**Gerustgesteld worden**

**Erkend worden**

**Aanvaard worden**



# Actief luisteren





## Lichaamstaal

(houding, gebaren, beweging met de ogen, enz.)

**55%**

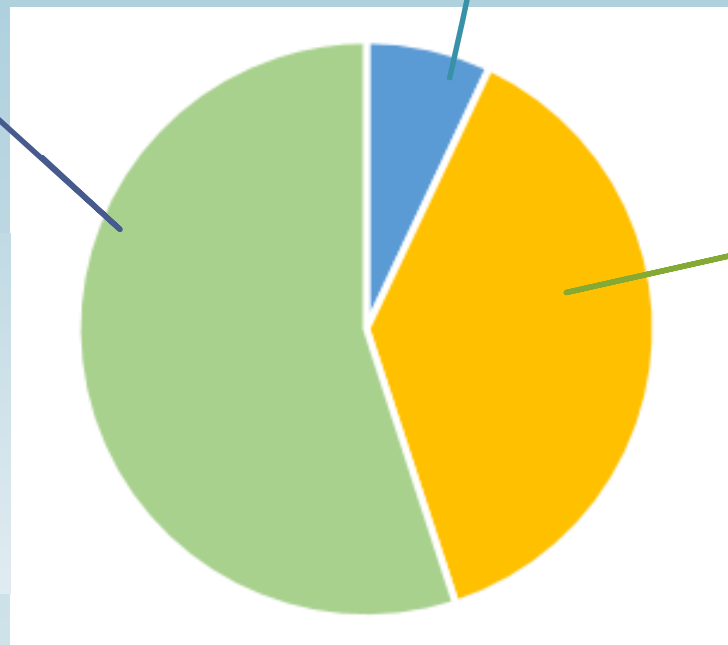
## Woorden

**7%**

## Stem

(toon, intonatie, tempo, pauzes, ademhaling, enz.)

**38%**



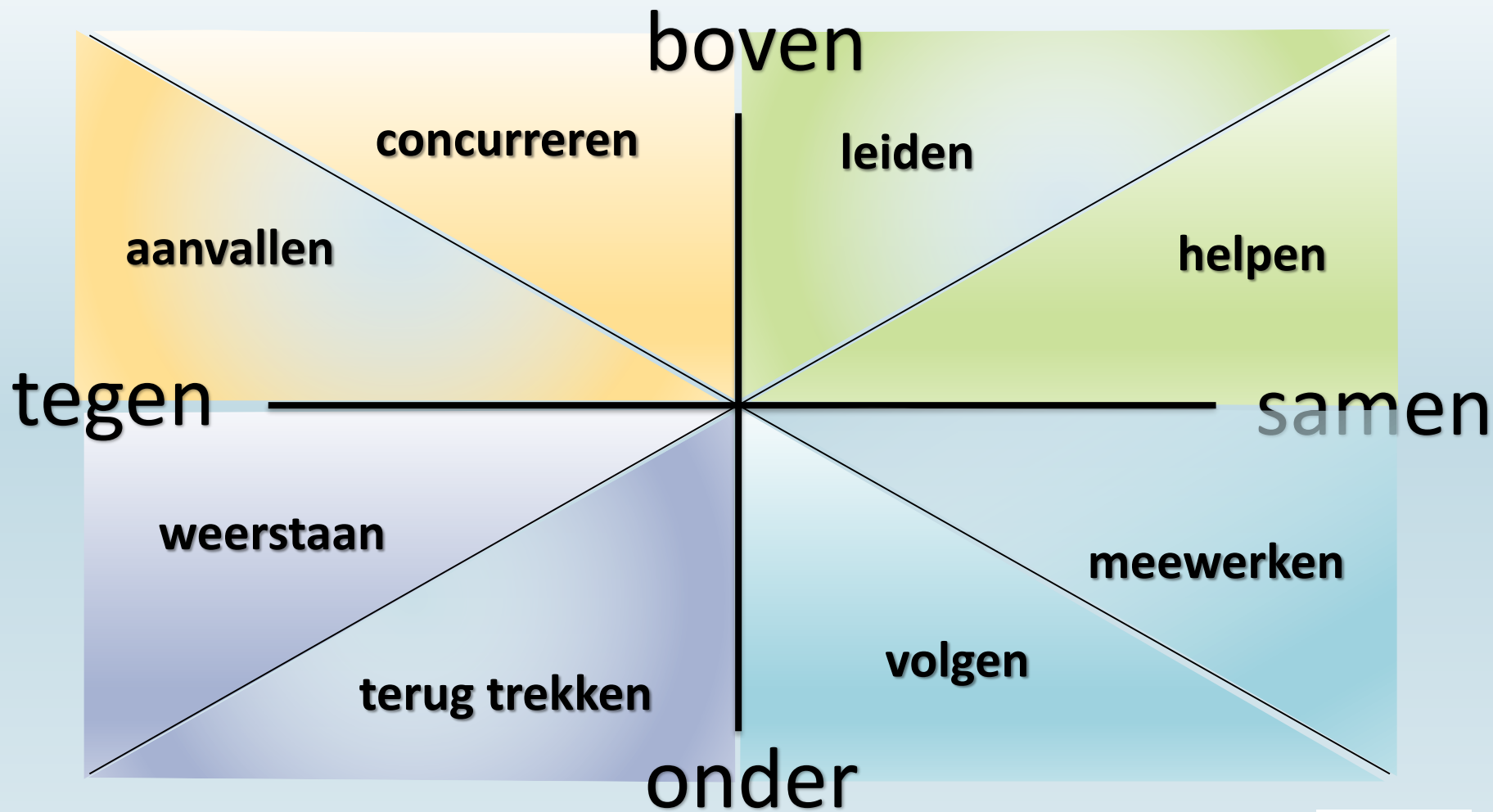
boven

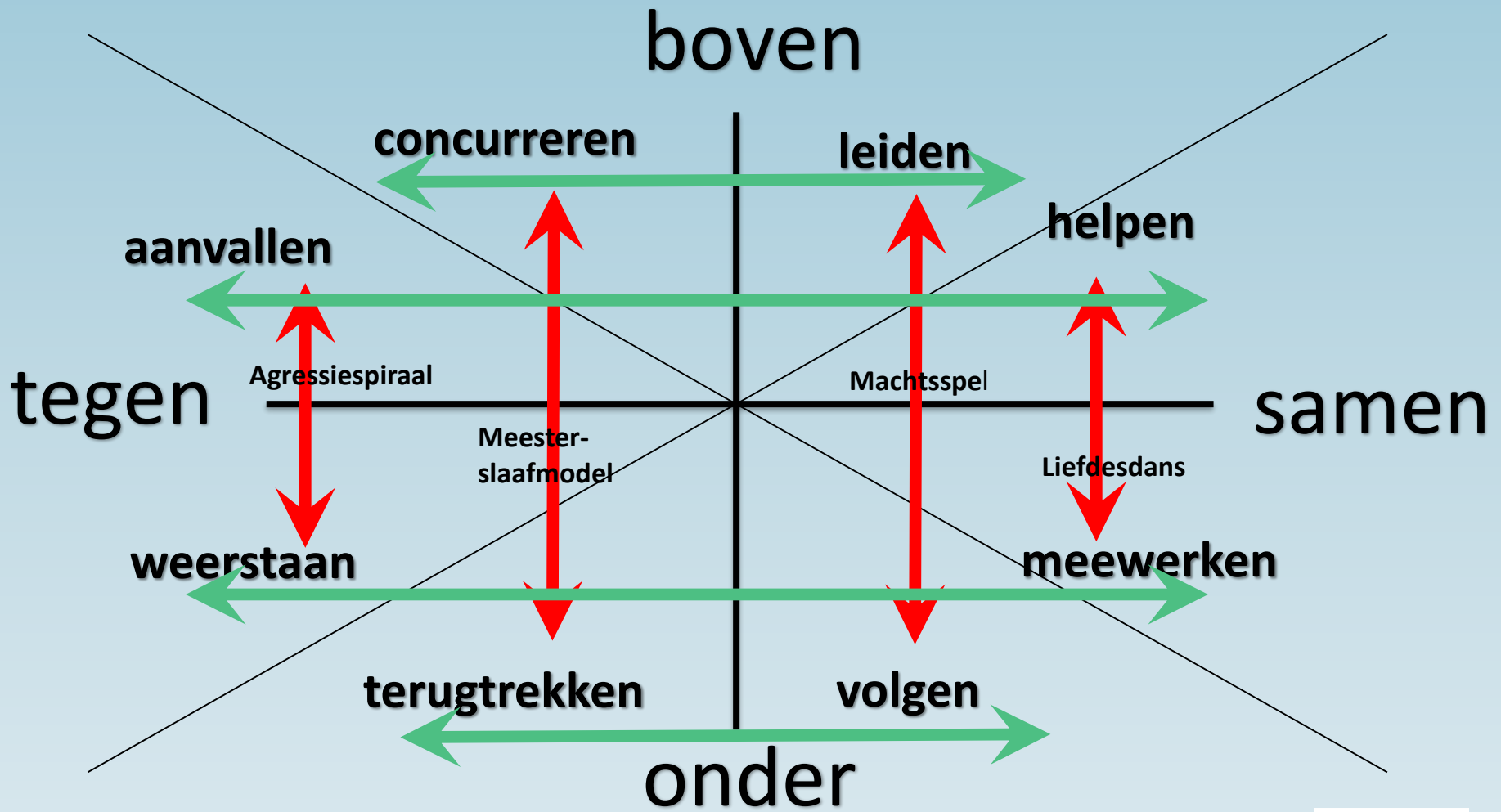
tegen

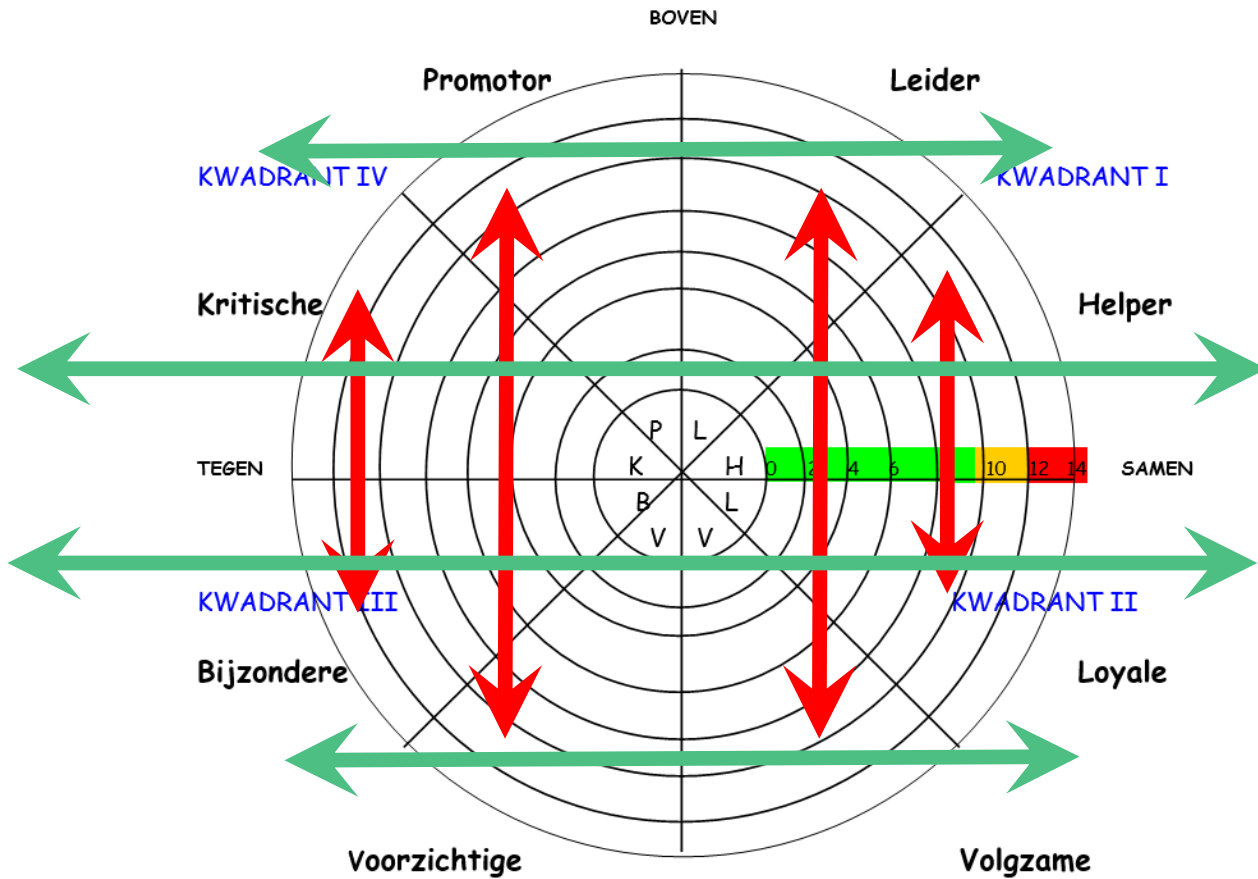
samen

onder



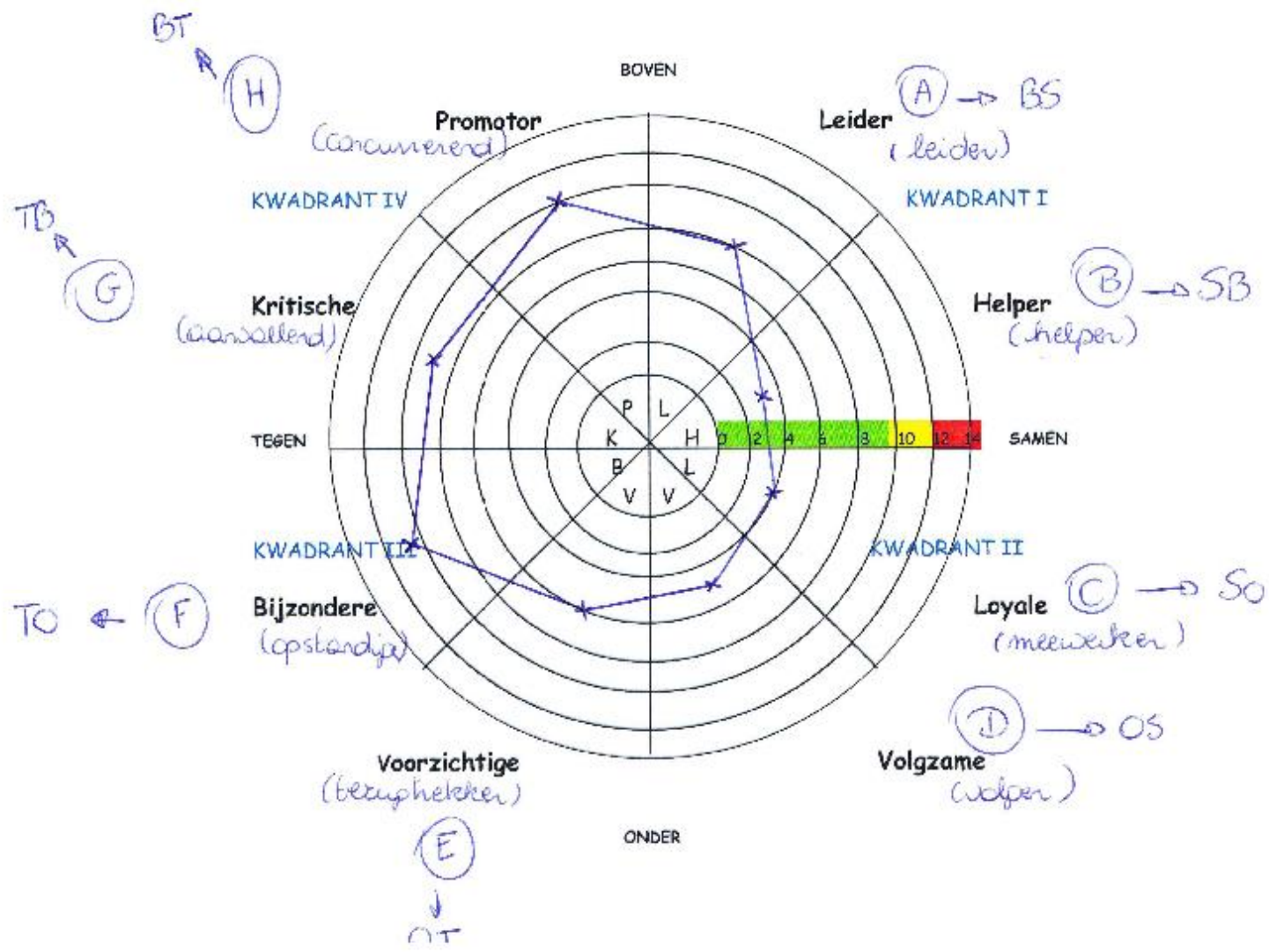






	A	B	C	D	E	F	G	H	Aantal keer 1
A		1	8	14	19	23	26	28	<b>A</b>
B	29		2	9	15	20	24	27	<b>B</b>
C	36	30		3	10	16	21	25	<b>C</b>
D	42	37	31		4	11	17	22	<b>D</b>
E	47	43	38	32		5	12	18	<b>E</b>
F	51	48	44	39	33		6	13	<b>F</b>
G	54	52	49	45	40	34		7	<b>G</b>
H	56	55	53	50	46	41	35		<b>H</b>
Aantal keer 2	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>	<b>H</b>	som = 56

# Roos van Leary



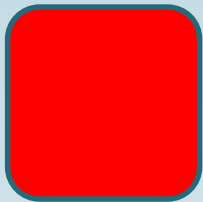
# Betekenis scores vragenlijst



$< 5$  = groeipotentieel



5-8 = comfortzone



$\geq 9$  = risicozone





# Mogelijke gevolgen

$< 5$  = onduidelijk

5-8 = harmonie

$\geq 9$  = conflict of onzichtbaar



# Keuzemogelijkheden

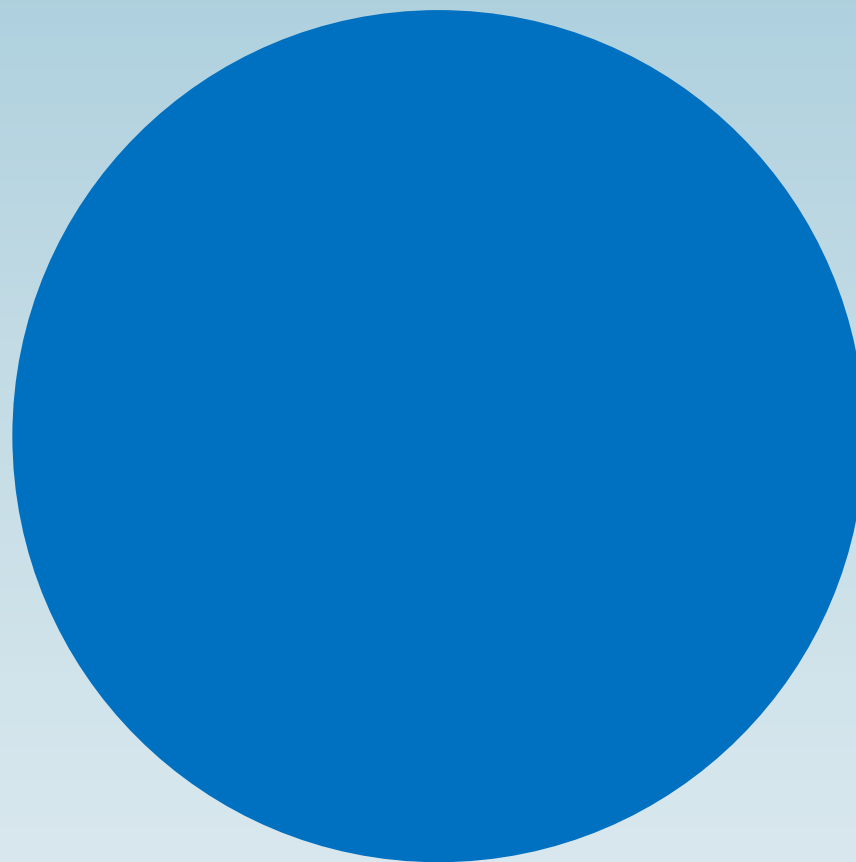
Aanvaarden

Gevecht aangaan

Beïnvloeden



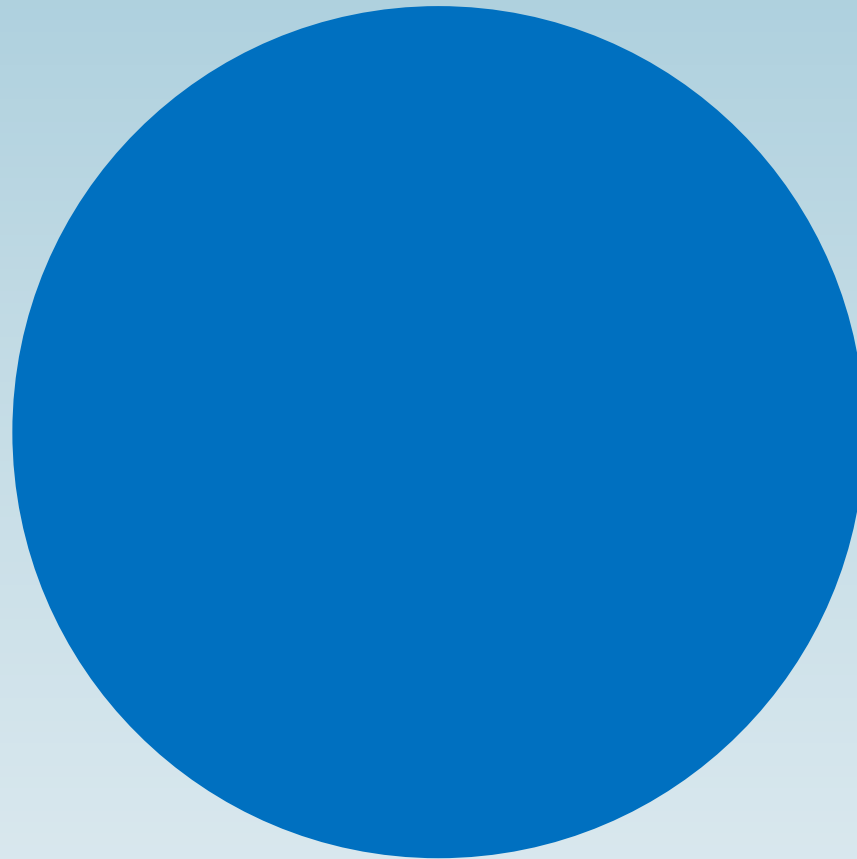
# Goed gezegd is goed begrepen???



100%



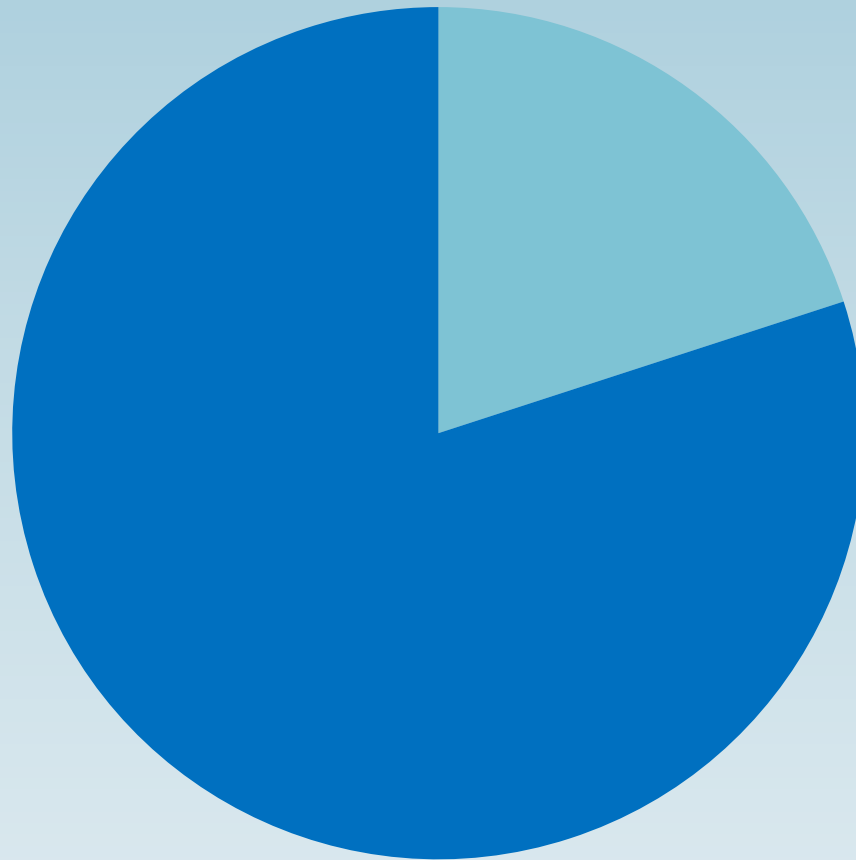
# Willen zeggen



100%



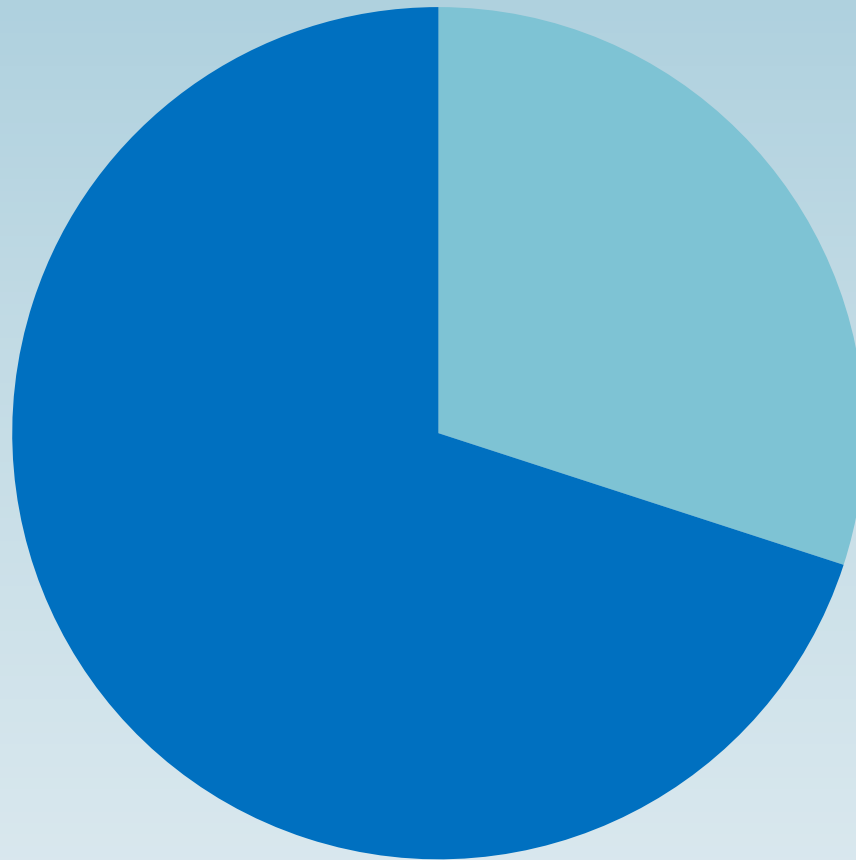
# Zeggen



80%



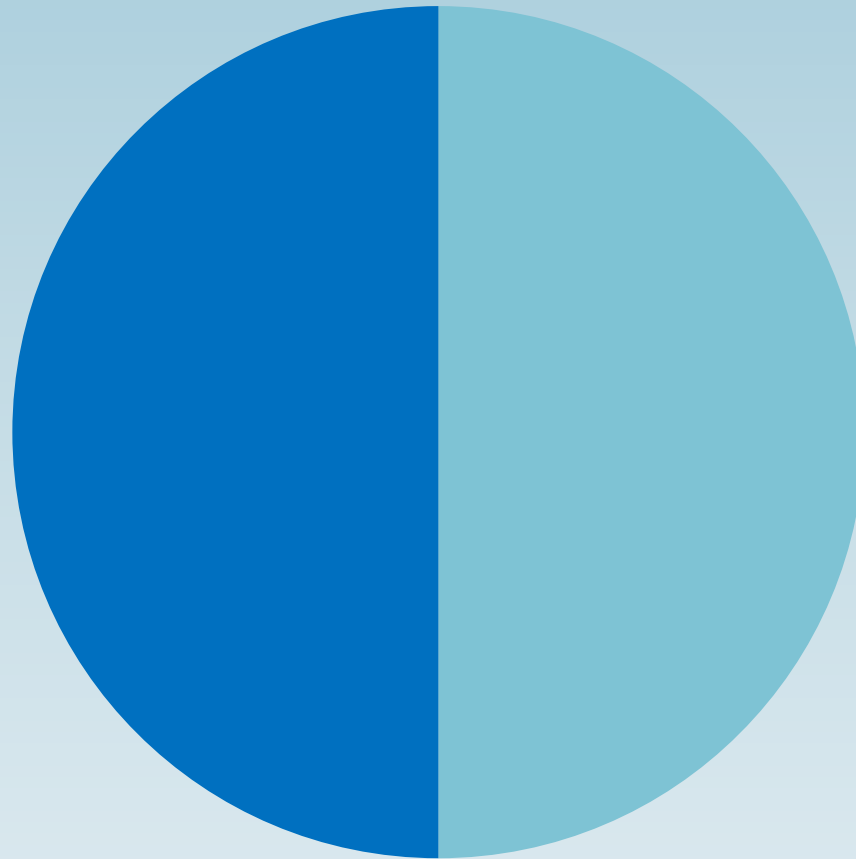
# Gehoord



70%



# Begrepen

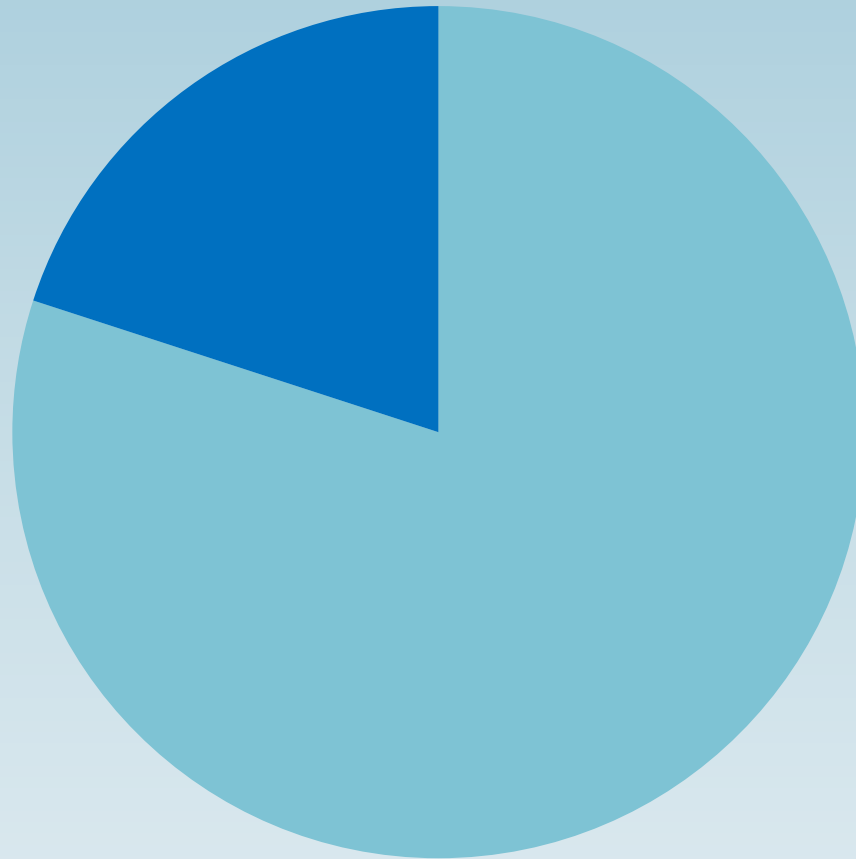


50%



# Onthouden

20%





# Communicatiemuur

Bedoeld ≠ Gezegd

Gezegd ≠ Gehoord

Gehoord ≠ Begrepen

Begrepen ≠ Akkoord

Akkoord ≠ Gedaan





# Doelstelling

Weerbaarheid en veiligheid

Inzicht verwerven

Effectief omgangsgedrag en reactiestrategieën

Bewustwording eigen gevoeligheden

Impact van incidenten

# Methodiek

Signalen opmerken

Beheersen van de eigen emoties

Contact maken vanuit een persoons- en relatiegerichte communicatie

Ombuigen van agressief gedrag

Veiligheid verwerven tegenover escalatie van agressie



# Agressie

**Wat?**

**Adrenaline – noradrenaline**

**Soorten**

**Frustratie agressie**

**Instrumentele agressie**

**Psychopathologische  
agressie**



# Bevorderende factoren

- Anonimiteit





# Bevorderende factoren

- interpersoonlijke ruimte



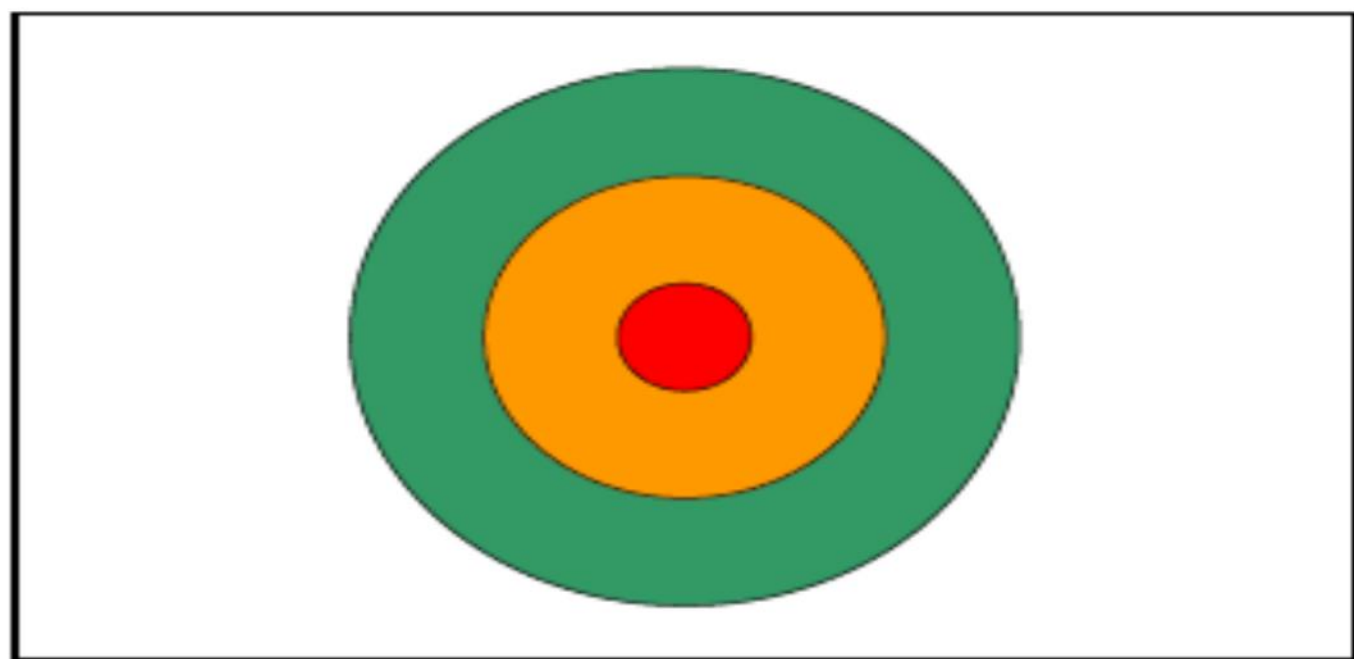


# Interpersoonlijke ruimte

- Intimate space
- Personal space
- Social space
- Public space

De intieme zone (0-45 cm)  
De persoonlijke zone (45-120 cm)  
De sociale zone (120-360 cm)  
De publieke zone (360-750 cm of meer)





*Figuur 1. De zones.*

**Rood:** Intieme zone, minder dan 1 armlengte

**Oranje:** Controlezone, minimum twee armlengtes

**Groen:** Veiligheidszone; minstens 7 meter, afhankelijk van het wapen

# Bevorderende factoren

Culturele verschillen

Geen of onjuiste informatie

Teveel of te weinig regels en afspraken

Te rigide omgaan met regels en afspraken

Toenemende assertiviteit

Vermoeidheid bij betrokkenen



# Bevorderende factoren

Oogcontact: Krachtig non-verbaal middel

- indringend
- negeren
- weggijken



# Bevorderende factoren

Pijn

Stress

Nabijheid

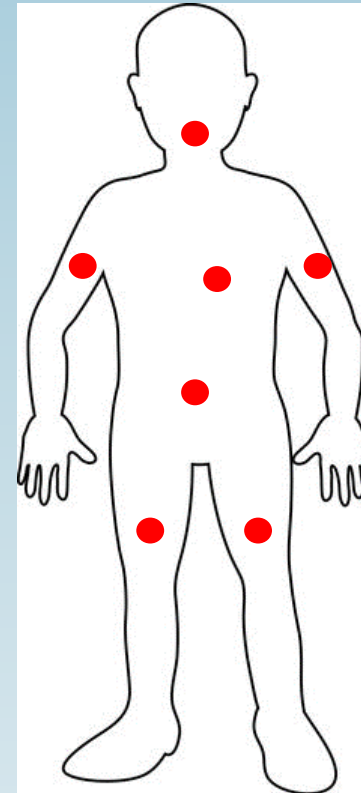


Adrenaline!



# Kracht van adrenaline

- Ademhaling versnelt en wordt oppervlakkiger
- Hart slaat sneller
- Energie sturen naar arm- en beenspieren
- Bloeddruk stijgt
- Vermindering bloedtoevoer naar de darmen
- Verkorte bloedstollingstijd



# Kracht van adrenaline

Longen zetten uit

Toename transpiratie

Droge mond

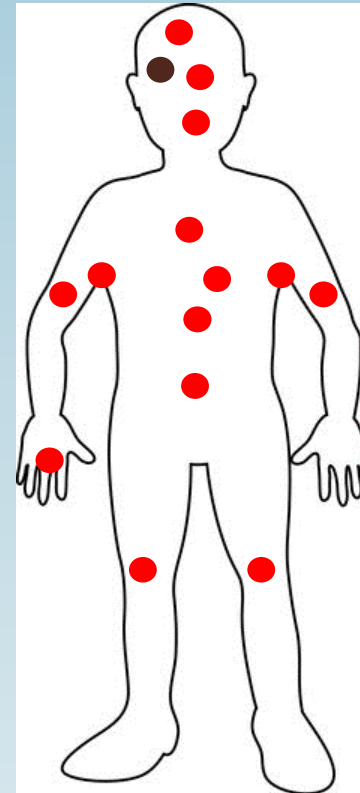
Zure oprispingen

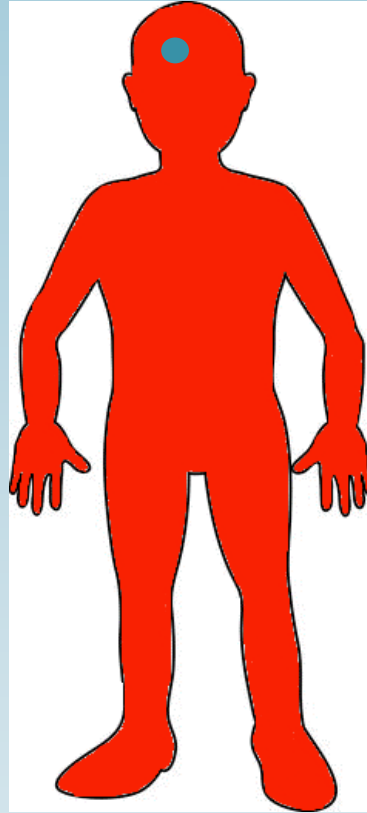
Alertheid of waakzaamheid verhoogt →

Beter concentratievermogen

Verbeterde anticipatie

Pupillen verwijden



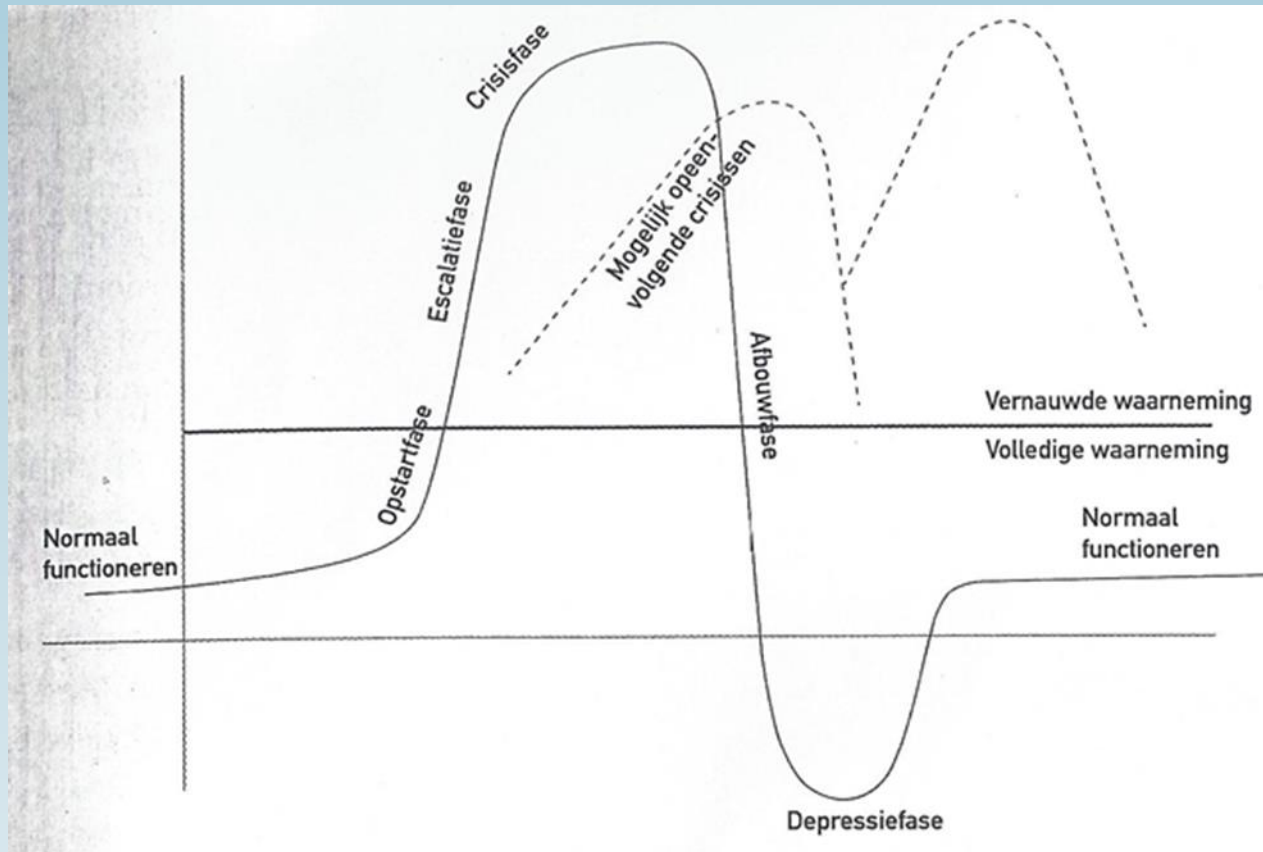




Frustratie  $\leftrightarrow$  Instrumenteel



# Frustratie-agressie



# Houding: de-escalerende strategie

ESSENTIE: de agressor moet merken dat jij naar hem luistert en hem serieus neemt:

Aanspreken

Contact maken en onderhouden

Nabijheid

Structuur bieden: instructies geven

→gewenste situatie

Herstel



# Houding: de-escalerende strategie

## Lichaamstaal en stemgebruik:

Respectvol

Rustig

Neutraal oogcontact

Benoemen wat je ziet

Gericht naar de persoon/personaliseren

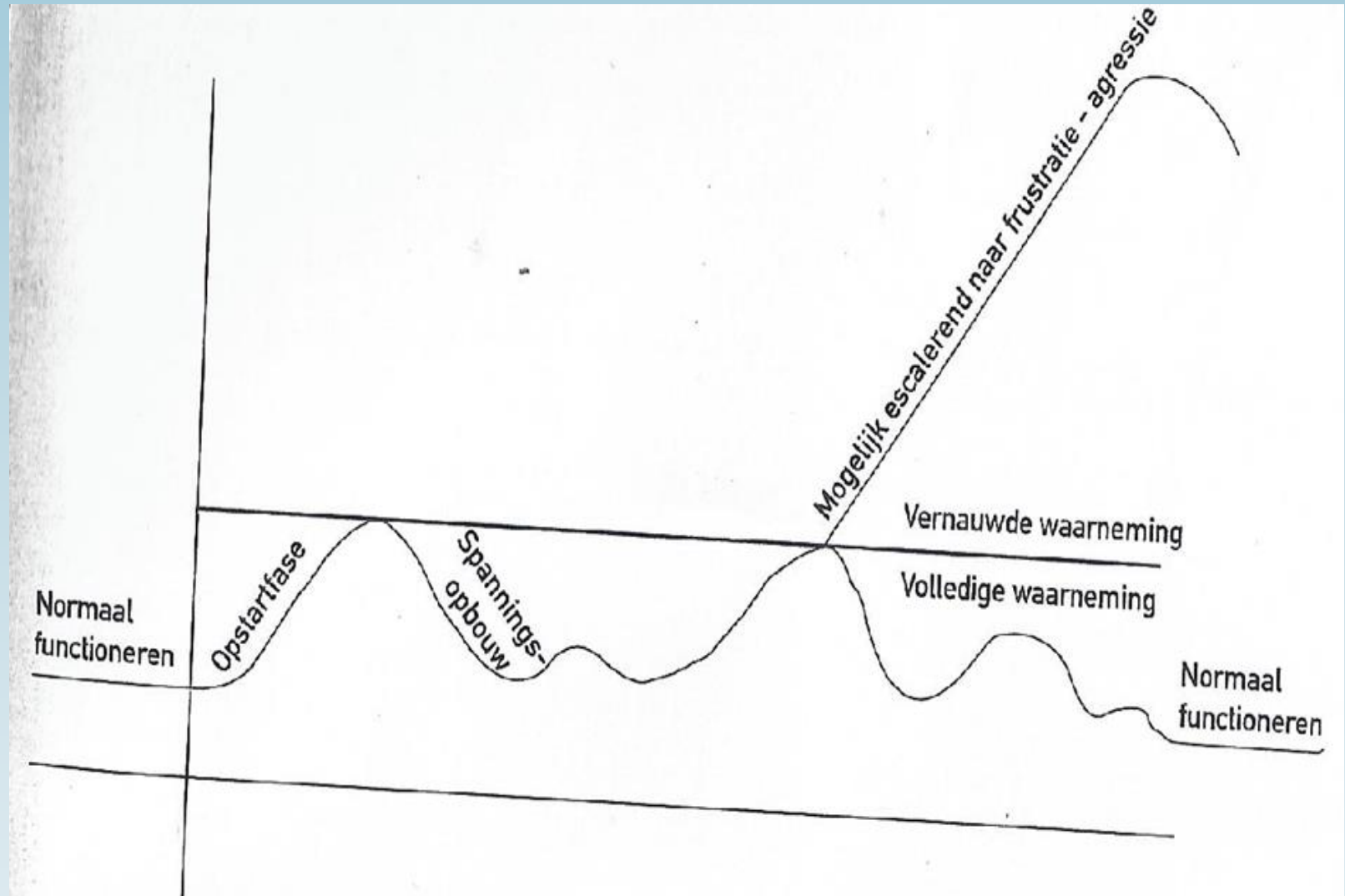
Luister en vat samen wat je hoort zonder in te gaan op de inhoud

Luid en duidelijk

Wij-termen



# Instrumentele agressie



# Houding: confronterende strategie

ESSENTIE: de agressor moet voelen dat het agressief gedrag geen effect zal hebben, zonder hierbij gezichtsverlies te lijden:

Contact maken

Gedrag benoemen en consequenties aangeven

Gewenst gedrag vragen

Dit te blijven herhalen

Daarna pas naar de inhoud terug gaan:

Stop deze manier van communiceren

Dit wil ik NIET

Dat wil ik WEL



# Houding: confronterende strategie

Erken je gevoelens, maar voorkom paniek of een uitbarsting

Stel duidelijke grenzen

Consequent blijven

“Contracteren”

Eis respect

Niet negeren

Ik-boodschap



# Bevriezen... Vluchten... Vechten... Dealen



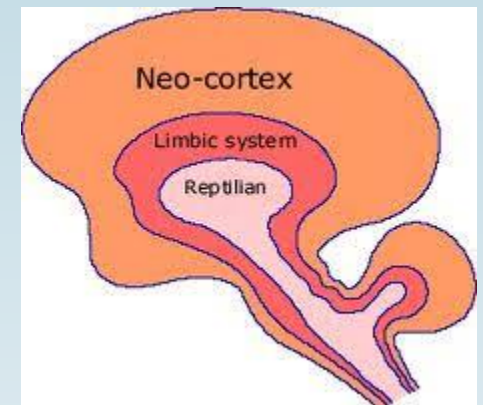


# Belang van oefenen/methodiektraining

Reptielenbrein: instinctief

Zoogdierenbrein: emotioneel/voelend

Neo-cortex: rationeel/denkend



# Water op het vuur

Agressor laten ventileren

Actief luisteren

Zelfcontrole

Erkennen van de emoties van de ander

Begrip tonen

Uit de inhoud blijven

Reageer pas als de emotie wat gezakt is



# Olie op het vuur

Bedreigen

Beschuldigen

In de verdediging gaan

Jezelf boven de ander plaatsen

Denigrerende opmerkingen maken

Minimaliseren, banaliseren of bagatelliseren  
van het probleem van de ander



# Algemeen

**K**

**O**

**O**

**P**



# Casuïstiek

Probleemstelling

Situering op de Roos

Invloed: veel-weinig-geen

Relatiegericht of taakgericht

Reactie patiënt

Resultaat

Analyse

Conclusie





IF WE  
PLAY DEAD  
THEY'LL LEAVE  
US ALONE,  
RIGHT?

# Bedankt!



Sofie De Pauw

+32 477 63 69 04

[www.fieniks.be](http://www.fieniks.be)  
[fieniks@telenet.be](mailto:fieniks@telenet.be)