

Bijlage 1: Overzicht van de RULO-vaardigheden

R = Regie over het gespreksverloop en de verstandhouding

- samenvatten voortraject, agenda maken en aanhouden
- structuur en efficiëntie van het gesprek bewaken
- regisseren van de aandacht en inbreng (bij meer dan één gesprekspartner)
- begroeting, wijze van aanspreken, afscheid
- sociale conversatie om belangstelling te tonen en de patiënt op zijn gemak te stellen
- tonen van vriendelijkheid, zorgvuldigheid en deskundigheid
- contact houden tijdens werkzaamheden (schrijven, verrichtingen)

U = Uitleg

- inhoudelijk juist, realistisch
- aansluiten bij aanwezige kennis en vragen
- begrijpelijk (taalgebruik), overzichtelijk, gedoseerd, interactief
- overtuigend, levendig
- voorbeelden geven, verwijzen naar ervaringen van de patiënt
- voorlichtingsmateriaal gebruiken (schriftelijk, websites)
- controleren van begrip!

L = Actief luisteren

- (non-)verbale aandacht, kleine aanmoedigingen, stiltes gebruiken
- juiste vragen stellen: open/gesloten, doorvragen, concretiseren
- vragen naar ideeën, opvattingen, wensen en gevoelens van de patiënt
- gevoelens en opvattingen reflecteren!
- parafraseren
- zelfexpressie
- korte samenvattingen

O = Overleg: instructie, advies, counselen, beslissen, houvast geven

- aansluiten bij ideeën, wensen en praktische mogelijkheden van de patiënt
- advies formuleren als voorstel, keuze(s) bieden
- duidelijke en uitvoerbare adviezen en instructies geven
- realistisch zijn met adviezen, mogelijkheden en toezeggingen, grenzen aangeven
- rekening houden met het 'slechtnieuw'-karakter van sommige informatie en adviezen
- counseltechnieken gebruiken:
 - *actief luisteren, verduidelijken, bekrachtigen, informatie geven, ervaringen delen, metacommunicatie
- gezamenlijke besluitvorming in stappen:
 - *probleemverheldering, oplossingen bedenken, beoordeling en keuze, uitvoering, evaluatie
 - *gebruik van de twekolommenteknik
 - *besluitvorming faseren, bedenktijd geven
- duidelijke afspraken maken, houvast bieden
- instemming controleren!
- begeleiding: probleemverheldering, begeleidingsplan maken, coördinatie, evaluatie

Bijlage 2: Vaardigheden voor lastige gesprekken

Omgaan met (heftige) emoties

- herkennen van emoties als voorliggend probleem
- ruimte geven aan heftige emoties, steunend reageren, helpen bij de verwerking
- de structuur van het slechtnieuwsgesprek aanhouden:
 - *kort begin
 - *ruimte voor de (emotionele) reactie
 - *aanvullende informatie geven
 - *overleg over het vervolg

Overtuigen en motiveren

- overtuigen op het juiste niveau:
 - *inhoudelijk
 - *gevoelsmatig
 - *relationeel
- diagnostiek van de therapieontrouw
- steun bieden bij onbewuste ontrouw
- motiverende technieken gebruiken:
 - *inzicht in de weerstand: inhoud, procedure, relatie
 - *motivatie (willen, kunnen en durven) versterken
 - *uitdagen
 - *bekrachtigen
 - *houvast bieden, controle

Conflicten

- actief luisteren
- het probleem tot een gezamenlijk probleem maken
- het eigen standpunt verduidelijken
- *wederzijdse* erkenning van de standpunten bevorderen
- waardering tonen voor constructief gedrag van de patiënt
- een aanvaardbare oplossing zoeken
- onderhandelen op het juiste niveau:
 - *diagnostiek van het lastige gedrag
 - *greep krijgen op het gesprek
 - *onderhandelen over het contact

Kritiek, klacht of fout bespreken

- diagnostiek van de kritiek/klacht/fout
- erkenning op alle niveaus: inhoud, beleving, appel en relatie
- eigen standpunt toelichten
- wensen/eisen bespreken
- afspraken maken over de genoegdoening