

18. Spreken



Het gesproken woord is het meest belangrijke instrument in de zorg.

Eric Cassell

Om compassievol te communiceren met cliënten en hun naasten kun je volgens de schrijvers van *Woorden kunnen je brein veranderen*⁷⁾ twaalf strategieën inzetten. Drie strategieën hebben met de manier van spreken te maken: *langzaam spreken, bondig spreken en met een warme stem*. Uit onderzoek blijkt dat zorgprofessionals die hun stemhoogte en spreektempo verlaagden –onderdelen van spreken met een *warme stem*– sympathieker en zorgzamer overkwamen. De luisteraar luistert beter en met meer vertrouwen. Bovendien laat onderzoek zien dat een warme stem de helende werking van een therapeutische behandeling verdubbelt. De succeselementen bij elkaar: een warme en vriendelijke manier van doen, actief luisteren, empathie tonen, twintig seconden bedachtzame stilte toepassen, vertrouwelijke gesprekken voeren en een positieve verwachting uitstralen. Het voordeel van een langzame spreekstem is dat de cliënt beter kan begrijpen en verwerken wat we zeggen. Om het effect te vergroten beperken we de spreektijd tot dertig seconden. Is dit echt onvoldoende, dan hakken we de boodschap in kleinere stukjes. Vervolgens wachten we om te zien of de cliënt het begrepen heeft. Geen gemakkelijke opgave, omdat we vol zitten met drukke gedachten die we graag willen overdragen. Dat maakt het moeilijk om alleen de essentie over te brengen. We praten vaak voordat we denken. Als het gesproken woord zoveel goeds kan brengen, dan moeten we daar toch aandacht aan besteden.

Compassie concreet

1. Oefening: Let de komende week eens op jezelf en een goede collega of jullie deze drie spreekvaardigheden onder de knie hebben. Wat valt je op? Wat gaat lekker? Welke punten ter verbetering zie je? Maak een score formulier en beoordeel jezelf eens na een paar gesprekken.
 - Bondig spreken, kernachtig
 - Langzaam spreken, echt langzaam
 - Met warme stem spreken, laag, rustig, vriendelijk, warme toon
2. Bewustwording: een warme stem begint bij een goede ademhaling. Dit is een lage buikademhaling, die je kunt trainen. Ga in een pauze hier eens een paar minuten op letten. Wordt je bewust waar je ademhaling zit. Bij een druk gevoel en stress zit de ademhaling vaak hoog in de borstkast. Leg je hand op je onderbuik en adem daar naar toe. Leer je bewust te worden van je ademhaling en oefen regelmatig.
3. Ontspannen: voor een warme stem is het belangrijk dat je een ontspannen houding hebt. Een snelle manier om je te ontspannen is even flink te gapen en je uit te rekken. Een andere manier is drie keer diep te zuchten, waarbij je flink overdreven een diepe buikademhaling doet. In je houding let je erop dat je kin een beetje naar je borst zakt, waarbij je nek lang wordt. Hierdoor klinkt je stem minder schel. Wanneer je

daarbij je schouders naar achteren doet (ze figuurlijk in je broekzak stop), dan open je de borstkast en kan de klank beter resoneren.

4. Langzaam spreken: Let eens op je spreek snelheid, zodat je je er van bewust wordt hoe snel je spreekt. Ga daarna actief uitproberen met een langzamer tempo. Hoe is dat voor jou? Hoe is dat voor de luisteraar? Vraag er naar.
5. Bondig spreken: ben je breedspakig, dan verliest de luisteraar snel contact met je. Een manier om je breedspakigheid in te dammen is om gesprekken op papier voor te bereiden. Doe dit eens als je een lastig gesprek voor de boeg hebt. Noteer kernachtig de hoofdpunten van je boodschap, spreek vervolgens langzaam met warme stem deze punten uit en neem voldoende pauzes om de punten tot de luisteraar door te laten dringen.

^{*)} *Woorden kunnen je brein veranderen*; handleiding voor compassievolle communicatie, Andrew Newberg en Mark Robert Waldman, boek waarop de inhoud van deze blog geïnspireerd is.