

Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Leeswijzer | 13 |
| 1 Aspecten van interprofessionele communicatie | 15 |
| 1.1 Interprofessionele communicatie in de zorg en het sociaal domein | 21 |
| 1.1.1 Definitie van interprofessioneel communiceren | 23 |
| 1.2 Circulaire communicatie | 24 |
| 1.3 De zender | 26 |
| 1.4 Het bericht | 31 |
| 1.5 Encoderen en decoderen | 35 |
| 1.6 Het signaal | 37 |
| 1.7 Het medium | 37 |
| 1.7.1 Verbale communicatie | 39 |
| 1.7.2 Non-verbale communicatie | 41 |
| 1.7.3 Paralinguïstische taal | 44 |
| 1.7.4 Schrijven | 47 |
| 1.8 De ontvanger | 48 |
| 1.9 Ruis, verwerking en interpretatie | 49 |
| 1.10 Samenvatting | 52 |
| 2 Samenwerkend communiceren | 53 |
| 2.1 Samenwerken door communicatie | 55 |
| 2.2 Communicatie in zorgnetwerken en ketens | 57 |
| 2.2.1 Benoem je doelgroep(en), de zorgvraag en het zorgpad | 58 |
| 2.2.2 Netwerkanalyse | 58 |
| 2.2.3 De organisatie van het netwerk | 60 |
| 2.2.4 Verbinding als centrale rol voor communicatie | 61 |
| 2.3 Interprofessionele communicatieve competenties | 62 |
| 2.3.1 Effectieve communicatiemiddelen gebruiken | 63 |
| 2.3.2 Informatie organiseren en passend delen | 64 |
| 2.3.3 Communiceren in het belang van het teamwork | 65 |
| 2.3.4 Actieve luisterhouding | 66 |
| 2.3.5 Feedback geven en feedback ontvangen | 66 |
| 2.3.6 Belang van diversiteit erkennen | 67 |
| 2.4 Verantwoordelijkheden in samenwerking | 68 |
| 2.4.1 Eigen regie in samenwerking | 70 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 2.5 | Cultuur en diversiteit | 71 |
| 2.5.1 | Transcultureel interprofessioneel samenwerken | 73 |
| 2.5.2 | Cultuur en subcultuur | 75 |
| 2.5.3 | Hiërarchie en ondergeschiktheid | 76 |
| 2.5.4 | Sekse en gendersverschillen | 77 |
| 2.5.5 | Religie en spiritualiteit | 78 |
| 2.5.6 | Sociaal-economische status | 80 |
| 2.5.7 | Verschillen in communicatieve gewoonten | 82 |
| 2.6 | Eenheid en diversiteit van taalgebruik in de gezondheidszorg | 84 |
| 2.7 | Samenvatting | 86 |
| 3 | Effectieve interprofessionele communicatie | 89 |
| 3.1 | Effectief en aangepast communiceren | 91 |
| 3.2 | Miscommunicatie | 92 |
| 3.3 | Tijd | 95 |
| 3.4 | Doel | 97 |
| 3.5 | Vorm | 99 |
| 3.6 | Context | 101 |
| 3.6.1 | Persoonlijke context | 102 |
| 3.6.2 | Plaats en ruimte | 105 |
| 3.6.3 | Denk- en handelingskader | 107 |
| 3.6.4 | Pregnantie | 109 |
| 3.7 | Perspectief | 109 |
| 3.7.1 | De blinden en de olifant | 113 |
| 3.8 | Samenvatting | 114 |
| 4 | Vorbereiding van een interprofessioneel overleg | 115 |
| 4.1 | Interprofessioneel overleg met/over de cliënt | 115 |
| 4.2 | Hoe bereid je een interprofessioneel overleg voor? | 119 |
| 4.2.1 | Structuur en taakverdeling | 120 |
| 4.2.2 | Groepssamenstelling | 120 |
| 4.2.3 | Doel van het overleg | 121 |
| 4.2.4 | Cliëntkarakteristieken | 121 |
| 4.2.5 | Verstandhouding tussen professionals, cliënten en hun relaties | 123 |
| 4.3 | Communicatiestijlen en gesprekstechnieken | 125 |
| 4.4 | Progressiegericht werken | 129 |
| 4.5 | Driehoekskunde | 131 |
| 4.6 | Agenda en toelichtende informatie | 133 |
| 4.7 | Samenvatting | 134 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 5 | Het gesprek | 137 |
| 5.1 | Informereren, adviseren of overtuigen | 137 |
| 5.2 | Shared decision-making | 142 |
| 5.3 | Progressiegerichte gesprekstechnieken | 147 |
| 5.4 | Communicatieve positionering | 151 |
| 5.5 | Uitleg, advies en planning van behandeling en/of ondersteuning | 152 |
| 5.6 | Het verhaal van de cliënt verhelderen | 154 |
| 5.6.1 | Tussentijds parafraseren en samenvatten | 155 |
| 5.6.2 | Aanpassen van taalgebruik en taalcomplexiteit | 156 |
| 5.7 | Cliënten met communicatieve problemen | 158 |
| 5.7.1 | Auditieve beperking | 158 |
| 5.7.2 | Afasie | 160 |
| 5.7.3 | Verstandelijke beperking | 161 |
| 5.7.4 | Taalontwikkelingsstoornis | 161 |
| 5.7.5 | Dementie | 162 |
| 5.7.6 | Faalangst | 163 |
| 5.7.7 | Ondersteunde communicatie | 163 |
| 5.8 | Samenvatting | 164 |
| | | |
| 6 | Rapportage en evaluatie | 165 |
| 6.1 | Vorbereiden op rapporteren | 165 |
| 6.1.1 | Schriftelijke overdracht | 166 |
| 6.1.2 | Mondelinge overdracht | 167 |
| 6.1.3 | Woordgebruik in rapporten | 167 |
| 6.2 | Laaggeletterdheid en analfabetisme in Nederland | 170 |
| 6.3 | Feedback geven aan andere professionals | 171 |
| 6.3.1 | Redenen voor feedback of reflectie | 172 |
| 6.3.2 | Goede ontwikkelingsgerichte feedback | 173 |
| 6.4 | Conflicten | 174 |
| 6.5 | Conflicthantering in een interprofessioneel team | 175 |
| 6.6 | Evaluatie-instrumenten | 176 |
| 6.6.1 | OPTION | 177 |
| 6.6.2 | Assessment of Interprofessional Team Collaboration Scale | 178 |
| 6.6.3 | Evaluatie van de persoonlijke communicatiestijl | 179 |
| 6.7 | Samenvatting | 179 |

| | |
|--|------------|
| 7 Algemene communicatieve vaardigheden | 181 |
| 7.1 Het spreekproces | 183 |
| 7.1.1 Toonhoogte | 185 |
| 7.1.2 Volume | 187 |
| 7.1.3 Klankkleur | 188 |
| 7.1.4 Spreksnelheid | 189 |
| 7.1.5 Stilte | 191 |
| 7.1.6 Verstaanbaarheid | 191 |
| 7.2 Non-verbale communicatieve competenties | 192 |
| 7.2.1 Lichaamshouding | 192 |
| 7.2.2 Lichaamsbewegingen | 194 |
| 7.2.3 Congruentie tussen verbale en non-verbale taal | 197 |
| 7.2.4 Expressie | 197 |
| 7.2.5 Oogcontact | 198 |
| 7.2.6 Fysieke verschijning | 199 |
| 7.2.7 Nabijheid en aanraking | 200 |
| 7.3 Taalvaardigheid en praktische vaardigheden | 201 |
| 7.4 Luisteren | 203 |
| 7.5 Samenvatting | 205 |
| | |
| Bijlage | 206 |
| | |
| Literatuur | 211 |
| | |
| Register | 223 |
| | |
| Over de auteurs | 231 |