

Communicatieregels en protocollen

In situaties waar mensen onder druk kunnen komen te staan en waar verwarring over wat gezegd is snel ongewenste resultaten kan hebben, zijn onderstaande regels vaak de moeite waard.

- Gebruik niet, ik herhaal niet de woorden niet en geen.
- Pas op met code. Vervang in de communicatie de letters door woorden en spreek getallen een voor een uit. BD wordt dan bijvoorbeeld Bernard Dirk en 212 wordt als “Twee Een Twee” uitgesproken.
- Pas op met W-vragen. Op vragen die beginnen met „Wat?“, „Wanneer?“ en „Waarom?“ wordt met meer vertraging geantwoord dan op vragen waar alleen maar met “Ja” of “Nee” op gereageerd hoefde te worden.
- Stel eenvoudige Ja / Nee vragen en beperk je tot het onderwerp waar de ander op dat moment mee bezig is.
Het aantal „eh..eh’s“ steeg fors als mensen vragen over andere onderwerpen kregen.
- Communiceer zoals Julius Caesar. Die was een meester in het kort, bondig en precies formuleren. Op de vraag hoe hij een veldslag had gewonnen, was zijn antwoord “Veni, vidi, vici.”. Ik kwam, ik zag en ik overwon. Maar maak het niet te kort. Maak vooral bedoelingen naar elkaar duidelijk. Door de eerstvolgende handeling uit te leggen bevordert je dat iedereen in het team eenzelfde mentaal model van de situatie hanteert. Een copiloot zei een keer tijdens het landen dat hij nog een rondje wilde vliegen. De gezagvoerder pakte meteen de besturing over en zette de landing door. Op de landingsbaan werd het vliegtuig door een forse windvlaag van de baan geblazen. Die wind was ook de reden dat de copiloot nog even had willen wachten door een rondje te vliegen, maar de gezagvoerder wist dat niet.
- In sommige situaties kan het gebruik van communicatie-protocollen veel opleveren. Een voorbeeld van zo’n protocol is de SBARR, die in de gezondheidszorg steeds meer wordt gebruikt.

SBARR, een communicatieprotocol

Beginnende verpleegkundigen maken nogal eens mee dat zij niet in staat blijken te zijn om een arts via de telefoon te motiveren onmiddellijk naar een patiënt te komen kijken. Zo is het moeilijk om onder woorden te brengen waarom actie nodig is, terwijl een arts concrete informatie wil. SBARR is een manier van communiceren met een beter resultaat.

1. Situatie: wat is de huidige situatie van de patiënt?
2. Behandeling: wat is diens achtergrond?
3. Analyse: wat is het huidige probleem?
4. Respons: wat wil je dat de ander doet?
5. Repeat: herhaal wat de respons van de ander is.

Met behulp van zo’n protocol weet je al voordat je de telefoon pakt, wat je de arts gaat vertellen en je hangt niet op voordat de respons adequaat is. Dergelijke protocollen zijn ook bij de brandweer bekend en bij het binnenbrengen van patiënten door ambulancepersoneel in ziekenhuizen.

Voorbeeld:

1. Ik bel over Klaas Kant, afdeling interne, kamer 20.
2. Hij heeft twee dagen geleden een operatie aan de galblaas gehad. Zijn bloeddruk is ..., zijn pols ..., temperatuur ... en zijn ademhaling onregelmatig.

3. Het probleem waarover ik bel is dat de patiënt nu onverstaanbaar praat en misschien niet kan slikken. Ik weet niet wat er aan de hand is, maar zie hem snel verslechteren.
4. Ik denk dat je binnen een half uur moet komen om de patiënt te zien.
5. Vervolgens het antwoord van de arts herhalen.

Dergelijke protocollen hebben waarde als ze altijd worden gebruikt. Ook als het niet druk of juist wel erg druk is en ook tijdens nachtdiensten met een minimumbezetting.

De drie stappen methode.

Een ander veel gebruikt protocol is om bevestiging vragen en bestaat uit drie stappen.

1. De een vertelt iets.
 2. De ander herhaalt, bij voorkeur in eigen woorden om de ander de gelegenheid te bieden te controleren of het gezondene conform bedoeling is over gekomen.
 3. De eerste bevestigt wanneer het correct is weergegeven.
Is dat niet het geval vertelt hij het nog eens.
-
1. Ik ga Bernard Dirk twee een twee nu spanningsvrij maken.
 2. Jij maakt Bernard Dirk twee een twee spanningsvrij.
 3. Dat klopt.
-
1. Ik krijg een melding van veel wind en wil dat jij nagaat hoe we bij het takelen geen last van windvlagen krijgen.
 2. Omdat jij de wind niet vertrouwt, wil je dat ik een tweede bevestiging aan de hijslast ga maken.
 3. Dat klopt.

Voorkom informatieachterstand na een verlofperiode.

Organiseren dat iemand na een paar dagen verlof niet direct aan het werk gaat als er informatie verwerkt moet worden die relevant kan zijn voor zijn of haar functie. Ik maak wel eens mee dat in een chemisch bedrijf iemand na een vakantie van drie weken direct weer achter het meet- en regelpaneel plaats neemt zonder de tijd te hebben genomen wat zich de afgelopen weken heeft voorgedaan.