

Communicatie in de huisartspraktijk

Artikel uit het Handboek Praktijkvoering, bouwstenen voor de huisartsgeneeskunde, 2021.

Door Mascha Gibbs-de Ridder en Wout Raadgers



Voor iedere huisarts geldt dat naast medisch-inhoudelijke kennis en kunde vooral goede communicatieve vaardigheden nodig zijn om het vak adequaat uit te oefenen. Gesproken taal en lichaamstaal, intonatie en kennis van de context (de achtergrond van de patiënt) vormen het basisgereedschap om zorgvuldig en vlot een consult te kunnen doen. In de opleiding wordt dan ook ruim aandacht geschonken aan arts-patiënt communicatie. Het is onderdeel van het 'eerste vak': de medisch-inhoudelijke discipline.

In de grote praktijken van vandaag wordt echter meer communicatietalent gevraagd van de huisarts. Die krijgt er immers een tweede vak bij: de onderlinge samenwerking, de organisatie en het management van de praktijk. Daarbij horen onder meer het geven van leiding; het deelnemen aan vergaderingen of deze voorzitten; het voeren van sollicitatiegesprekken en beoordelings- en functioneringsgesprekken; het omgaan met ergernissen en irritaties in de maatschap.

In het tweede vak zijn de vaardigheden van de consultvoering uit het eerste vak goed bruikbaar, zoals vragen stellen, luisteren, samenvatten, aangeven wat u wel of niet gaat doen. Maar de situaties in het tweede vak vragen soms net even om iets anders. Dat komt vooral doordat de relatie tussen arts en patiënt nu eenmaal een andere is dan die tussen arts en de maat in de maatschap, of de POH, of de assistente. De patiënt heeft een hulpvraag en zoekt daarvoor bij de huisarts een antwoord. De huisarts weet dat in verreweg de meeste situaties te bieden door diens kennis en kunde maar ook door diens rolvastheid: de huisarts kent zijn vak en het bijbehorend handelingsrepertoire, waaronder de wijze van communiceren. Dat biedt houvast. Er treedt bij de huisarts zelden of nooit verwarring op: het is altijd duidelijk wie hij is en hoe hij daarbij communiceert. In het tweede vak is dat houvast lang niet altijd aanwezig. Een patiënt aanspreken op het niet correct gebruiken van medicijnen is iets anders dan een maat aanspreken op het niet nakomen van afspraken. Dat heeft consequenties voor de communicatie: die verloopt in het tweede vak vaak minder vanzelfsprekend dan in het eerste vak.

Dit is geen artikel over zenders en ontvangers, ruis, referentiekaders en lichaamstaal. Het zijn begrippen die genoegzaam bekend zijn. Wel verstrekken we praktisch communicatiegereedschap voor het tweede vak. De adviezen zijn gebaseerd op onze praktijkervaring als docenten en trainers: dit zijn de onderwerpen die vrijwel altijd aan bod komen.

Leiding geven: duidelijkheid niet verwarren met onvriendelijkheid

Leiding geven kan lastig worden als u duidelijkheid verwacht met onvriendelijkheid. Die onduidelijkheid zit bijvoorbeeld in het omzichtig vragen of een assistente iets voor u zou willen doen

waarmee u eigenlijk haast heeft: 'Als het niet te veel moeite is en alleen als je er tijd voor hebt en als het niet lukt dan is dat geen enkel probleem...'. Een ander voorbeeld is het doen van een verzoek zonder dat het de ander duidelijk is wat u precies verwacht: 'Dokter De Wit is over een maand 12,5 jaar getrouwd, ze vieren het in familieverband maar regelen jullie ook iets leuks namens de assistentes?' Wat 'iets leuks' is, wie het betaalt, wanneer het aan dokter de Wit wordt aangeboden en wat het woordje 'ook' inhoudt is niet duidelijk.

Natuurlijk, als je elkaar door en door kent heb je vaak aan een half woord wel genoeg en kunnen de assistentes prima tussen de regels door lezen. Maar als dat niet het geval is, is de kans groot dat de uitvoering niet voldoet aan uw wensen. In de eerste situatie wilde u misschien geen druk leggen op de assistente maar die zal het verzoek als niet belangrijk beschouwen en al helemaal niet begrijpen dat het klusje vandaag af moet. In het tweede geval liggen andere misverstanden op de loer. Misschien denken de assistentes dat ze een kaart moeten kopen waar ze allemaal hun namen en felicitatie opschrijven, terwijl u aan een mooi cadeau dacht namens de assistentes, bijvoorbeeld voor de nieuwe keuken van de jubilaris, en daar namens de dokters graag aan wil bijdragen, dat is toch vanzelfsprekend?

Het is een gebrek aan duidelijkheid en als dat vaker voorkomt, veroorzaakt het ergernissen en begint de onvriendelijkheid: waarom begrijpen ze niet wat ik bedoel? Beter is om die twee niet te verwarren. Zorg voor glasheldere verwachtingen, uiteraard op een prettige toon uitgesproken. Ofwel: wees duidelijk over de inhoud van het verzoek en vriendelijk voor de persoon aan wie u het verzoek doet. Leg ook uit waarom u deze verwachtingen heeft. Zo weet de ander wat u bedoelt, waarom het voor u belangrijk is en stelt u hen in staat om bij uw verwachtingen aan te sluiten, om het goed te doen. Bedank de collega als de taak gereed is. Dat motiveert, omdat de collega zich gezien en gewaardeerd weet. Is de uitvoering niet naar uw wens, zoek dan samen uit waar dat in zit: was de opdracht toch nog te onduidelijk, of lag het aan iets anders?

Als huisarts bent u én collega én leidinggevende en soms ook praktijkhouder. Elke rol vergt ander gedrag; je kunt als collega het een vinden en in je rol als praktijkhouder toch het andere verlangen. Rolbewustzijn betekent dat u weet vanuit welke rol u een keuze maakt en dat uw rol helder is voor de toehoorder. Benoem de rol als dat nodig is: als collega ben ik met je eens dat dit voorstel voordelen oplevert; als praktijkhouder zeg ik nee tegen de kosten die ermee gemoeid gaan. Duidelijkheid over de rol zorgt voor duidelijkheid in de communicatie aan beide gesprekspartners.

Elkaar aanspreken

Een van de lastigste aspecten van de samenwerking is het elkaar aanspreken. Bij iedere cursus over samenwerken komt dit thema naar boven: hoe, wanneer, wat doe je als je tegenwind krijgt, wat mag wel en wat mag niet, wat kun je doen als iemand zich weinig tot niets aantrekt van de feedback? De spelregels voor feedback zijn eenvoudig: niet op de persoon maar op diens veranderbare gedrag en de gevolgen daarvan, gericht op verbetering en niet op afrekenen, op een rustig moment. Maar de uitvoering is niet zo eenvoudig. De drempels zijn hoog, en de twee belangrijkste drempels zijn:

1. angst voor (verdere) beschadiging van de relatie
2. hoe om te gaan met de tegenreactie

Wat het eerste betreft: het is de vraag wat de relatie meer beschadigt: zwijgen en accepteren of het gesprek aangaan. Niet ieder ergernisje hoeft te worden besproken maar sommige spanningen hopen zich op en dan is het wachten op de onvermijdelijke escalatie. Voor de tweede drempel zijn vooral goede gesprekstechnieken noodzakelijk. Als de collega de gevolgen van zijn gedrag niet inziet en geen erkenning geeft, dan gaat dat meestal samen met reacties als verdedigen, ja-maren, de bal bij u of een ander leggen, jij-bakken, ontkennen, ontwijken, slachtoffergedrag. De kunst voor u is om de

strijd niet aan te gaan of om u te laten meesleuren in een oeverloos debat waarbij het aan allerlei factoren ligt die buiten de collega in kwestie vallen.

De remedie is: het oorspronkelijke gedrag, dus waar u uw collega op aansprak, even laten rusten en eerst het reactiepatroon benoemen. Stel dat iemand afspraken niet nakomt, daarop wordt aangesproken en aangeeft 'dat het aan de ongelijkheid ligt in de maatschap'. Laat het afspraken nakomen liggen en ga vervolgens in op die ongelijkheid door vragen te stellen en te achterhalen wat hij bedoelt. Probeer daarna vast te stellen wat het een met het ander te maken heeft: is de vermeende ongelijkheid de reden, de validatie om je niet aan afspraken te hoeven houden? Knip die koppeling door: als er ongelijkheid is moeten we die zeker bespreken maar je kunt dat ongenoegen niet communiceren (laat staan oplossen) door je niet aan afspraken te houden.

Een ander reactiepatroon kan emotioneel zijn. Boosheid, verdriet, teleurstelling, schrik. De rede valt dan tijdelijk weg. Remedie: laten uitdoven, maar wel in contact blijven en als het gezakt is op zoek gaan naar het waarom achter deze emotionele reactie.

Lukt het niet om door te dringen, dan zou u kunnen overwegen om het te laten rusten en te kijken of het gedrag verandert. Als dat zo is, heeft meer bereikt dan op het moment van aanspreken duidelijk werd. De ander heeft er rustig over nagedacht en wellicht ingezien dat u een punt had. Accepteer dat u dat niet *terughooft* maar wel *terugziet*. Doel behaald. Een compliment, schouderklopje of een andere vorm van erkenning is een prettige manier om duidelijk te maken, zonder er inhoudelijk op terug te komen, dat u de inspanning waardeert.

Verandert er niets? Dan is het verstandig om een tweede gesprek te plannen, al dan niet met een voor beide acceptabele gespreksleider, wellicht lukt het dan.

Erbij kunnen en erbij mogen

Maar lastig blijft het, dat aanspreken. Het werkt erg prettig in het team als de drempels lager worden, in de zin dat het taboe eraf is en het makkelijker wordt om bij elkaars valkuilen te kunnen zonder dat er ingewikkelde gesprekken hoeven te worden gevoerd. Aan iedereen zit wel eens een 'randje' en dat randje levert gedoe voor anderen op. Het komt vaak voort uit het doorschieten in waar iemand goed in is en dat doorschieten komt vaak door drukte, stress. Als iedereen elkaars valkuilen kent en niemand het erg vindt als hij of zij daar aan herinnerd wordt op het moment dat hij of zij er in terecht is gekomen of dreigt te komen, is het taboe er af. Hoe bereik je dat? Door ze gezamenlijk in kaart te brengen. Een aantal voorbeelden.

Talent	Valkuil
Analytisch	Gevoelsarm
Behoedzaam	Besluiteloos
Consequent	Star
Enthousiasme	Impulsiviteit
Eerlijk	Bot
Flexibel	Zwabberig
Inlevingsvermogen	Opoffering
Luisteren	Passiviteit
Nauwkeurig	Perfectionist
Optimistisch	Naïef
Verantwoordelijk	Overbelast raken
Zelfstandig	Solist

Degene die in de valkuil terecht is gekomen ziet dat zelf meestal niet, het is zijn of haar blinde vlek. Als je elkaars kwaliteiten en valkuilen goed kent, verlaagt dat de drempel om erbij te kunnen, om dat doorschieten een halt toe te roepen. Het wordt dan gewoner om het er over te hebben. Een andere manieren om het aanspreken te vergemakkelijken is door uw feedback zelf op te halen.

Tot slot: elkaar aanspreken gaat niet alleen gedrag over dat u veranderd wilt zien. Er is ook een positieve insteek: benoem het gedrag dat u vaker wilt zien. Deel complimenten uit, bedank. Op een manier die authentiek is en bij u past. Door een compliment toont u dat u het werk dat is verzet waar heeft genomen. En dat is een belangrijke motiverende factor voor collega's: je gezien, gewaardeerd en geaccepteerd weten. Dat houdt positief gedrag in stand.

Beoordelings- en functioneringsgesprekken

Er is veel te zeggen over de houdbaarheid van het gangbare beoordelingssysteem, waarin de leidinggevende 1 of 2 keer per jaar in een gesprek aangeeft wat de ervaringen en scores zijn. Ze blijken lang niet altijd het gewenste effect te hebben. Medewerkers blijven tijdens het gesprek 'hangen' in een lage beoordeling en stoppen met luisteren. Of ze zijn tevreden met een hoge beoordeling en stoppen ook met luisteren. Toch is het nuttig om in een rustige setting uw bevindingen over het functioneren van de ander helder te maken. Een paar tips:

- Bespreek de wederzijdse verwachtingen: die van u, en die van de medewerker om daar aan te voldoen. Uw rol als leidinggevende is vooral een faciliterende: wat hebben ze nodig?
- Gebruik geen containerbegrippen als patiëntvriendelijk, zelfstandig of collegiaal maar leg concreet uit hoe dat wordt ingevuld bij u op de praktijk. Geef voorbeelden, zo ontstaat een helder beeld.
- Focus op de sterke punten, daaruit blijkt vaak de drive van de ander. Stel vast wat de medewerker zelf graag wil ontwikkelen. Laat hem zelf doelstellingen bepalen.
- Maak het gesprek over het functioneren onderdeel van de dagelijkse gang van zaken. Zo wordt het jaarlijks gesprek een bevestiging van wat beiden al lang weten in plaats van een complete verrassing. 'Let je daar nog even op?' 'Goed opgelost gisteren!' 'Prima overzicht gemaakt!' Tijdens de koffie, op de gang, bij het verlaten van de praktijk.
- Bewaar in het personeelsdossier verslagen van de gesprekken, waarin u niet alleen de aandachtspunten noteert maar ook wat uw medewerker goed doet.

Sollicitatiegesprekken

Het aannemen van medewerkers of maten is spannend: hoe weet u of u de juiste persoon op de juiste plek zet? Wat zegt een CV? Hoe gaat u om met uw eerste indruk en hoe weet u of iemand in een team past? Een kritische selectie aan de poort is een van de belangrijkste onderdelen van uw bedrijfsvoering. De verkeerde keuze voor een medewerker of collega kost niet alleen heel veel energie maar ook veel geld.

Hoe maakt u een kritische, succesvolle selectie?

Allereerst door vooraf een helder profiel te maken van de gezochte kandidaat. Niet alleen van wat iemand moet kennen en kunnen maar ook van het type dat in uw team past. Als u al twee ondernemende types in de maatschap heeft die veel initiatieven nemen, dan is het aannemen van een derde ondernemer misschien niet zo handig. Ontbreekt het juist aan ondernemerschap, dan weer wel. Het profiel bevat:

- Harde criteria. Opleiding, werkervaring, kennis, kunde. Hard betekent: direct verifieerbaar. Bedenk vooraf of hard ook *absolute eis* betekent: als iemand er niet aan voldoet, wordt hij niet uitgenodigd.
- Zachte criteria: persoonskenmerken, competenties. Zacht betekent: niet direct verifieerbaar. Het vergt goede vraagtechnieken en gesprekken met referenten.
- Wenselijke criteria. Extra's, die bij gelijke geschiktheid de doorslag kunnen geven. Zoals bijvoorbeeld ervaring in een plattelandspraktijk. Niet noodzakelijk, wel een plus.

Lees binnengekomen brieven en CV's kritisch en leg ze langs de lat van het opgestelde profiel. Maak de keuze om de kandidaat wel of niet uit te nodigen.

Voer een informatief sollicitatiegesprek. Dat betekent vooral: dezelfde vragen de revue laten passeren bij iedere kandidaat. Zo kunt u de antwoorden na afloop van de gesprekken met elkaar vergelijken.

Vraag niet of iemand stressbestendig is (dan krijgt u een sociaal wenselijk antwoord) maar vraag naar ervaringen uit het verleden waarin de kandidaat stress heeft ervaren. Zoom daarbij in op wat iemand heeft gedaan om met die stress om te gaan en tot welk resultaat dat heeft geleid. Vraag ook hoe de kandidaat daar op terugkijkt. Stel open vragen en geef geen richting aan.

Voorbeeldvragen:

- Hoe ziet een prettige werkdag er voor u uit, een dag waar u tevreden op terugkijkt? En omgekeerd: hoe ziet een vervelende werkdag er voor u uit?
- Waarop bent u tot nu toe het meest trots in uw werk? En waarop het minst?
- Welke werksituatie heeft u als lastig ervaren?
- Wat hoort u terug van patiënten / collega's over uw functioneren?

Voor elke vraag geldt: denk goed na wat u eruit wilt halen, met welk doel u deze vraag stelt, vraag om toelichting en vraag door of herformuleer de vraag als het antwoord niet bij uw doel aansluit.

Vooroordelen

Blijf u bewust van deze effecten die bij sollicitatiegesprekken een rol kunnen spelen:

Homophily: we zoeken mensen die op onszelf lijken. Op basis van geslacht, huidskleur, geboortegrond, leeftijd etc. Het maakt samenwerken misschien wat makkelijker maar het draagt niet bij aan complementariteit, innovatie en creativiteit.

Halo- en Horneffect: we hebben de neiging om knappe mensen beter te vinden, slanke mensen gezonder, goed geklede mensen zorgvuldiger etc. De aanwezigheid van een bepaalde positieve kwaliteit wekt de suggestie dat het met andere kwaliteiten ook wel goed zal zitten. Iemand doet aan teamsport dus zal hij wel goed samenwerken. Andersom geldt het ook: we vormen ons een negatief oordeel over iemand, gebaseerd op een negatief aspect bij de ander. Een kandidaat is 50 en zal dus wel niet meer in staat zijn om zich soepel aan te passen.

Confirmation bias: we hebben de neiging om onze eerste indruk tijdens het gesprek bevestigd te willen zien en negeren de signalen die dat tegenspreken.

Band wagon effect ('allemaal op de kar springen'): een mening wordt eerder geloofd naarmate er meer mensen achter staan. Zijn er meerdere gespreksronden dan kan het zijn dat de eerste sollicitatiecommissie positief is over een kandidaat en de tweede een andere mening heeft. Dat kan

zeer goed te maken hebben met de samenstelling van de commissie en hun onderlinge verhouding dan met de sollicitant die 'opeens' een heel ander mens lijkt te zijn.

Social comparison bias: we nemen niet graag iemand aan die beter is dan wij. Noem het zelfbescherming. Feit is dat de praktijk en de potentiële kandidaat hieronder kunnen lijden.

Tot slot: maak gebruik van meerdere bronnen. Bel referenties na, stel de bij het profiel passende vragen en neem de tijd om te onderzoeken hoe iemand zich heeft gedragen tijdens zijn vorige werk. Maak ook gebruik van een instrument zoals de persoonlijke profiel analyse (PPA, DISC, Insights). Deze analyses geven snel inzicht in het werkgedrag van mensen en beantwoorden vragen als: wat zijn werksterkten en beperkingen? Hoe gedraagt iemand zich onder druk? Past iemand bij de organisatie? Welke communicatiestijl past bij iemand? Het zijn geen wondermiddelen, gebruik deze instrumenten losjes in de hand. Ze helpen om verdiepende vragen te stellen bij een 2^e gesprek of om te onderzoeken of een 'gevoel' dat u had, terugkomt in de analyse.

Communiceren tijdens vergaderingen

Vergaderingen zijn bijzondere vormen van samenwerking die in ieder team vaste patronen kennen. Een aantal communicatietips, afhankelijk van uw rol in de vergadering als voorzitter of als deelnemer:

- Kijk kritisch naar agendapunten: op welke vergadering horen ze thuis, hebben ze voldoende raakvlak voor iedere deelnemer en is helder waarom ze op de agenda staan (ter discussie, informatief, besluitvormend)?
- Spreek bij belangrijke thema's, voor de discussie wordt gestart, met elkaar af hoe het besluit zal worden genomen. Eerst besluiten hoe te besluiten.
- Spreek met elkaar af met welk mandaat de voorzitter de vergadering regisseert. Mag hij sturen op gedrag, zijpaden afkappen, samenvatten, conclusies trekken?
- Maak met elkaar afspraken over uw verwachtingen van de vergadering: tijdsinvestering, onderwerpen, verantwoordelijkheden, taken technisch voorzitter, voorbereiding en mate van verslaglegging.
- Houd rapportage kort. Let op dat de mondelinge mededelingen niet verworden tot een (eindeloze) discussie. Een vraag stellen, een opmerking maken mag natuurlijk maar wil iemand de rapportage bespreken? Agendeer het.
- Kom binnen 15 minuten bij het belangrijke onderwerp aan om de energie hoog te houden. Niet te lang stil staan bij de notulen van de vorige keer en de mededelingen. Zet het belangrijkste punt hoog op de agenda. Goed voor de energie én voor notoire laatkomers.
- Kom niet terug op gemaakte afspraken, tenzij er sprake is van belangrijk voortschrijdend inzicht.

Volwassen communicatie

Communiceren gaat niet alleen over gesprekstechnieken. Het begint met bewustwording van de positie die u en de ander innemen. De Transactionele Analyse van Byrne laat die posities duidelijk zien: de ouder, het kind, de volwassene. Iedereen heeft deze posities in zijn of haar repertoire en iedereen kan zich hierin ontwikkelen.

De ouder staat voor waarden en normen, weten wat goed is en wat niet. Een opvoeder, die de ander graag voorschrijft hoe het moet. Aan de ene kant kan de ouder kritisch oordelen en is hij begrenzend maar aan de andere kant is hij ook zorgzaam, ondersteunend. Wordt de zorgende ouderrol te veel

ingezet, ontstaat betutteling en afhankelijkheid; wordt de kritische rol teveel ingezet, ontstaat bazig gedrag.

Het kind vertegenwoordigt emoties, levensenergie, creativiteit en kan afhankelijk, gehoorzaam of juist opstandig zijn. Het kind leeft in het nu, doet niet aan overpeinzingen of reflectie maar voelt en reageert direct. Positief aan de kindrol: creatief, vriendelijk en vol levenslust. De keerzijde is dat mensen in de kindrol klagend, passief, rebels of zelfs grenzeloos kunnen zijn. Het gaat dan om aandacht krijgen, of dat nu positief of negatief is.

De volwassene plaatst zichzelf niet boven of onder de ander. Hij is uit op effectieve samenwerking en communicatie. Hij stelt vragen, luistert, analyseert informatie en geeft informatie terug als ware het een databank: zonder vooroordelen, zonder 'toontje'. Ook als hij iemand aanspreekt. Positief aan de volwassenerol: hoge mate van effectiviteit door de gelijkwaardigheid, vrij van oordeel en altijd gericht op de toekomstige samenwerking. Keerzijde: het kan voelen als een trucje ('ben je op cursus geweest?') omdat het nieuw, aangeleerd gedrag is dat tijd nodig heeft om in te slijten.

Voorbeeld

Een huisarts vraagt aan de assistente of het lukt om de vakantieplanning voor het nieuwe jaar rond te hebben, morgen is de maatschapsvergadering waar de vakantieplanning op de agenda staat.

- Antwoord vanuit de kindrol: 'ja, hoe moet ik dat doen? Anja is ziek, het systeem is traag, het is onwijs druk en ik heb ook nog werk van Sjoerd dat af moet'.
- Antwoord vanuit de volwassenerol: 'ik zal zien wat ik voor je kan doen: mag het morgen 'last minute' of heb je hem eerder nodig?'
- Antwoord vanuit de ouderrol: 'jullie komen ook altijd op het laatste moment met dit soort vragen. Dit wist je bij de vorige vergadering toch ook al? Geef dat dan direct door zou ik zeggen.'

Het *belang* van dit model is dat u kunt voorspellen of uw manier van reageren aansluit bij de ander en of u hiermee bijdraagt aan de oplossing of wellicht een conflict creëert. Het *leuke* aan dit model is dat u ermee kunt spelen en variëren. Als u doet wat u deed, krijgt u wat u kreeg. Wees u bewust welke rol u gewend bent om in te zetten. Er is geen goed, geen fout. Er is wel de vraag: kan het effectiever?

Een leidinggevende die aangeeft een stel kleuters in zijn team te hebben, pakt waarschijnlijk makkelijk de rol op van de ouder ('ik moet er ook altijd zijn, anders loopt het fout'; 'niemand neemt hier iets serieus'). Hij dwingt als het ware de medewerkers in de rol van kind waardoor er weinig verantwoording wordt gevoeld en van meedenken geen sprake is. Een medewerker die aangeeft dat niemand haar hoort, ze nooit serieus wordt genomen en haar ideeën niet door de vergadering komen, hangt in de rol van het kind ('ze luisteren toch niet naar mij', 'ik kan dat wel zeggen maar er wordt toch niks mee gedaan'). De kunst is om de positieve aspecten van de ouder (zorgend, verantwoordelijk) en de positieve aspecten van het kind (voelen, in het nu zijn) te combineren met de rol van volwassene. Alleen de volwassenerol brengt effectieve communicatie tot stand. Daarbij helpen 3 uitgangspunten:

De volwassene neemt verantwoordelijkheid voor zijn eigen gedrag, verwachtingen, gevoel. Hij aanvaardt de ander zoals hij is maar ook zichzelf. Hij spreekt vanuit IK. Niet 'wij als praktijk vinden', of 'de patiënt', maar 'ik heb hier last van'.

De volwassene spreekt vanuit behoefte en niet vanuit verwijt. Niet: 'Vind je dit zelf ook niet onhandig?' Maar: 'wat mij zou helpen is als wij het volgende doen'.

De volwassene spreekt richting de toekomst. Niet: 'Het afgelopen jaar heb ik dit al zo vaak met jou meegemaakt' maar: 'hoe voorkomen wij dat dit in het komende jaar weer gebeurt?'