



CAW

van  
vlaams apothekers netwerk



PROJECT #CAVASA

Met de steun van



Vlaanderen  
is zorgzaam samenleven

# COMMUNICATIEVAARDIGHEDEN

Hoe iemand zich voelt en wat er allemaal juist afspeelt, is te vergelijken met een ijsberg. Het grootste deel ervan is onzichtbaar (de gedachten, de overtuiging, de emoties, de identiteit en drijfveren, waarden en motieven,...). Beide zijn gelinkt aan elkaar. Het onzichtbare bepaalt in grote mate het zichtbare (gedrag, kennis en vaardigheden, resultaat en effecten). Om misverstanden te vermijden is het belangrijk om helder te communiceren wat zich in de ijsberg afspeelt, langs beide kanten.

## Stappen binnen #CAVAsa



Durf

Een belangrijk onderdeel is durven. Aandacht hebben voor de psychosociale noden en deze durven aan te kaarten

Observeren

Let op signalen en uitspraken die kunnen wijzen op een psychosociale kwetsbaarheid. Bij een niet-pluisgevoel ga je over naar de volgende stap.

Aftoetsen

De juiste woorden vinden is soms moeilijk, maar het belangrijkste is om te tonen dat je bereid bent te luisteren, te praten en steun te bieden.

Luisteren

Neem een open houding aan, zonder te oordelen of te minimaliseren. Herhaal of vat samen wat je gehoord hebt zodat het duidelijk is dat je luistert en erkent wat je gehoord hebt.

Hulp voorstellen

Laat weten aan de persoon dat hij/zij hier niet alleen mee hoeft om te gaan. Vertel dat er hulp mogelijk is, en dat jij hiermee kan helpen. Dring dit niet op, maar normaliseer en adviseer het wel.

Interveniëren

Indien de persoon hiervoor open staat, informeer je hem/haar over project #CAVAsa en de werking van het CAW, en begeleid je de persoon naar hulp.

Afronden

Durf het gesprek af te ronden en begrensd je eigen verantwoordelijkheid. Indien de patiënt toch wil verder praten, leg je uit dat je als apotheker hierbij niet veel meer kan helpen.

HERKENNEN

BESPREKEN  
& ONDERSTEUNEN

TOELEIDEN  
NAAR HULP

1

2

3

In grote lijnen kan een gesprek meestal in 3 fases opgesplitst worden: