

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	11
<b>1 Relatiegerichte zorg</b>	17
1.1 Goede zorg	18
1.2 Kwaliteiten van de zorgverlener	20
1.3 Contact maken	22
1.4 Jouw inbreng	25
1.5 Jouw rol in de relatiegerichte zorg	28
1.6 Voorwaarden voor relatiegerichte zorg	31
<b>2 Relatie opbouwen</b>	37
2.1 Zorgverleners- en patiëntkenmerken	38
2.2 Betrokkenheid bij de patiënt	42
2.3 Begrip voor de patiënt	45
2.4 Vertrouwen en veiligheid creëren	46
2.5 De relatie effectief onderhouden	48
2.6 Omgaan met moeilijkheden in de relatie met de patiënt	49
<b>3 Onderzoekende houding</b>	53
3.1 Kenmerken van een onderzoekende houding	53
3.2 Aspecten van je persoonlijkheid	55
3.3 Zelfonderzoek doen	60
3.4 Zelfreflectie en bewustwording	65
3.5 Een onderzoekende houding in de relatie met de patiënt	70
3.6 Moeilijkheden bij zelfonderzoek	71
<b>4 Relatiegerichte communicatie</b>	73
4.1 Watzlawicks model van communicatie	73
4.2 Het contact in de communicatie	78
4.3 Het slechtnieuwsgesprek	85
4.4 Moeilijkheden en hindernissen in de relatiegerichte communicatie	90
<b>5 Empathisch luisteren</b>	99
5.1 Accurate empathie	100
5.2 Geruststellen	101

5.3	Authenticiteit	103
5.4	Omgaan met emoties	105
5.5	Afstemmen	108
5.6	Non-verbaliteit	110
5.7	Reflectief werken	113
5.8	Moeilijkheden bij het empathisch luisteren	117
<b>6</b>	<b>Relatiegerichte vaardigheden in het zorggesprek</b>	123
6.1	Herformuleren en samenvatten	123
6.2	Herformuleren, hoe doe je dat?	125
6.3	Samenvatten	129
6.4	Helpende tips voor het herformuleren en samenvatten	131
6.5	Moeilijkheden bij het herformuleren en samenvatten	133
<b>7</b>	<b>Verdiepende vaardigheden in het zorggesprek</b>	135
7.1	De functie van open vragen	135
7.2	Open vragen stellen	141
7.3	Culturele aspecten in de vraagstelling	146
7.4	Doorvragen	147
7.5	Moeilijkheden in de vraagstelling	148
<b>8</b>	<b>Waarden in de relatiegerichte zorg</b>	153
8.1	Wat zijn waarden?	153
8.2	Waarden van de zorgverlener	154
8.3	Dilemma's	155
8.4	Ethische codes	159
8.5	Ethische overwegingen	160
8.6	Waarden van de patiënt	163
8.7	Moeilijkheden in het hanteren van waarden	165
<b>9</b>	<b>Motiveren</b>	167
9.1	Motivatie	167
9.2	Redenen voor verandering	168
9.3	Motiverende factoren	171
9.4	De wil	173
9.5	Doelen bereiken	174
9.6	Effectief motiveren	176
9.7	Moeilijkheden in het motiveren	177

<b>10</b>	<b>Het cultureel bewustzijn in de relatiegerichte begeleiding</b>	181
10.1	Wat is cultuur?	181
10.2	Culturele verscheidenheid	183
10.3	Discriminatie	188
10.4	Omgaan met culturele verschillen	190
10.5	Moelijkheden in omgaan met diversiteit	194
	<b>Afsluiting</b>	197
	<b>Bronnen</b>	199
	<b>Register</b>	207
	<b>Over de auteur</b>	215