

De Kracht van taal

Originele column geschreven voor "SCHERP", een tijdschrift voor chirurgen en medici



Half vol of half leeg? Welk glas wilt u? Zo op het eerste gezicht is er geen verschil. En als u die vraag stelt in een Amsterdamse kroeg aan een stel nuchtere Hollanders die nog aan de eerste borrel moeten beginnen, kiest gegarandeerd 100% voor het half volle glas. Waarom eigenlijk? Of herkent u dit: U hebt nog 3 maanden te leven. Of.. Over 3 maanden gaat u dood. Iedere weldenkende arts kiest voor het eerste. Waarom eigenlijk?

Het woord "niet" bestaat alleen in taal en niet in denken. In het gedachtenpatroon van de menselijke geest is men niet in staat een ontkenning uit te voeren. Men kan pas ergens NIET aan denken als er eerst aan is gedacht. Voorbeeld: "denk niet aan uw auto"...Waar denkt u aan? Aan uw auto. "Denk niet aan een roze ijsbeer". Waar denkt u aan? Inderdaad, een roze ijsbeer. Maakt u zich maar geen zorgen over de infectie? Wat doet de patiënt? Zich zorgen maken over de infectie. Of; de infectie is onder controle, ik kan u gerust stellen.

Met ons taalgebruik bepalen wij de focus van de ontvanger. Als de ontvanger van de boodschap nog 3 maanden heeft te leven, staat leven voorop. Hoe rampzalig de boodschap ook is; het geven van invulling aan de laatste 3 maanden is als het ware het onderwerp dat door de bringer van de boodschap op de agenda is gezet. Hoe anders is dit bij

de mededeling "u gaat over 3 maanden dood"? Dit voorbeeld is overduidelijk. En..in ons dagelijks leven zijn we ons maar al te weinig bewust van een juist, positief gefocussed taalgebruik.

Er is verschil tussen de wereld zelf en hoe de wereld wordt beleefd. Hoeveel mensen komen bij een arts, terwijl ze gefocussed zijn op hun onzekerheden of angsten? Een groot aantal legt de verantwoordelijkheid en beslissing maar al te graag in handen van een arts. Of kent u die...mensen die zich via het internet zo goed hebben voorbereid dat ze het allemaal al weten en de informatie gebruiken om u te toetsen? Iedere (potentiële) patiënt is anders en heeft een eigen perceptie, een eigen referentiekader.

Met dit gegeven kunnen we boodschappen op een goede manier aansturen, namelijk door woorden te gebruiken waar de patiënt zich op kan richten. De huidige perceptie van een patiënt is vaak gestuurd door pijn, onzekerheid of angst. Toekomstige perceptie is mede bepalend voor de uitkomst. "Richt de boodschap op datgene wat wenselijk is, in plaats van datgene wat niet versterkend is". "Nog niet goed" is beter dan "slecht" en bovendien impliceert het woord "nog" dat de mogelijkheid van "goed" een feit is.

Ook al lijkt het een eenvoudige aanpassing van taalgebruik, u zult nog eens versteld staan van het resultaat. Er zijn legio situaties waarin men de keuze heeft een niet zo makkelijke boodschap op de juiste toon te brengen. Voor de bringer van de mededeling misschien niet zo belangrijk, voor de ontvanger des te meer. Verlaat de patiënt de spreekkamer met een slecht been of met een minder goed been?

Aan u de keus. De patiënt heeft graag een half vol glas, u toch ook?

Emijet H. Wiersma, ALIRT trainingsbureau. emijet@alirt.nl