

## Patiënt weigert medicijnen in te nemen. Probleemoplossend gesprek

### Korte beschrijving van het gesprek

Een verpleegster controleert of de patiënte haar medicijnen in heeft genomen. De patiënte weigert de medicijnen omdat ze niet overtuigd is van de werking ervan.

Het gesprek wordt op twee manieren uitgevoerd. Versie A heeft als titel 'Zo moet het dus niet' en versie B heeft als titel 'En nu de juiste manier'. De video bevat verder geen aanwijzingen of uitleg voor het overwinnen van weerstand.

De [video](#) is gemaakt in het kader van motiverende gespreksvoering.

### Versie A: Zo moet het dus niet ...

Organisatie van de tekst	Tekst van het gesprek (V = verpleegster en P = patiënt)
Opening	V: Goeiemorgen mevrouw Schaap, heeft u lekker geslapen? P: Prrima!
Kwestie	V: Mooi. ik heb hier weer wat pilletjes voor u. P: Nou, dat hoeft niet hoor! V: Nee? P: Nee! V: Waarom hoeft u dat dan niet?
Perspectieven	P: Nou het is hélemaal niet nodig, ik voel me prima. V: O, maar u moet toch even ... P: Neeee... ik voel me goed. Nee, ik voel me goed.
Argumenten / onderhandeling	V: Ja, maar u moet toch even de pilletjes nemen hoor. P: Nee, het gaat prima, ik heb ze gisteren ook niet gehad, ging ook prima. V: Ja, maar vandaag moet je ze wel even nemen hoor. Ja, da's echt de bedoeling. U ligt hier nu in het ziekenhuis, dus dat moet u gewoon even. P: Nee hoor, ze maken me alleen maar ziek die pillen.
Advies	V: Nee die maken je alleen maar beter en als je ze niet neemt dan gaat het, eh, gelijk bergafwaarts met u.
Afsluiting	

### Versie B: En nu de juiste manier ...

Organisatie van de tekst	Tekst van het gesprek (V = verpleegster; P = patiënt)
Opening	V: Goedemiddag mevrouw Schaap. P: Hoooi. V: Hallo. Hoe gaat het met u? P: Prima, ja, eh, prima, ja, ik was even een boek aan het lezen hè.
Kwestie	V: Okay, mooi, ik had begrepen van mijn collega dat u de medicatie niet wou innemen vanochtend? M: Och! Heb je ze meegenomen? V: Ja.

	<p>M: Maar ik hoef, ik hoef ze niet, nee echt niet, ik, eh, het gaat prima zónder die medicatie, ik hoef ze niet.</p>
Verschillende perspectieven	<p>V: Oké, dus u heeft het gevoel dat u vandaag de medicatie niet wil innemen.</p> <p>P: Neee, 't zijn d'r altijd zoveel en eh, kijk, kijk maar, het gaat prima, het, mooie dag vandaag, ja, rustig, net even bezoek gehad, nee dat hoeft niet hoor, ik zal mijn boek beetje zo leggen, maar nee, het is niet nodig, ikke, nee!</p>
Argumenten / onderhandeling	<p>V: En heeft u ook een idee waarom u de medicatie inneemt?</p> <p>P: Ja omdat de dokter dat zegt.</p> <p>V: Ja.</p> <p>P: Maar goed, heb ik ook niks op in, eh, in te brengen, ik, eh, hoef het niet.</p> <p>V: Nee, want u heeft, want voorheen heeft u de medicatie nooit ingenomen? Thuis niet?</p> <p>P: Nee, daar had ik het niet, dan was die ongein er gewoon niet, kon het allemaal lekker zijn gang gaan...</p> <p>V: Ja, en u had, en u voelde zich dan níet zo goed als u zich nu voelt?</p> <p>P: Nee. Nee, oké maar ja, dat waren andere tijden hè?!</p> <p>V: Ja, dus het kán zo zijn dat het door de medicatie komt dat u zich nu zo goed voelt?</p> <p>P: Nou, ik weet niet, het eh, misschien komt het ook wel, ja, ik voel me, ik voel me, ik heb me altijd prima gevoeld hier, hier, nu ik hier ben, bij alle mensen, ja, ik vind het wel leuk, ik vind het wel gezellig.</p> <p>V: Ja. Ja, en daarvoor heeft u ook de medicatie gekregen, om u goed te voelen.</p> <p>P: Hoe lang heb ik dat dan? Nu?</p> <p>V: Sinds u hier bent, heeft u de medicatie. Ja.</p> <p>P: Ja. Ja maar ik weet niet of het daardoor komt hoor. Het zou kunnen natuurlijk, het zou kunnen.</p> <p>V: Ja.</p> <p>P: Maar, ik, eh, ja, ik wil, ik wil ze gewoon niet, echt niet, ik vind het vervelend. Het is ... een gedoe.</p> <p>V: Ja, want voordat u de medicatie had, had gekregen, voelde u zich niet zo goed als nu.</p> <p>P: Nee, nee, da's waar. Was ik welles boos.</p> <p>V: Ja.</p> <p>P: Ja, dat klopt.</p> <p>V: Dus, eh, het zou kunnen dat het door de medicatie komt, dat u zich nu zo voelt?</p> <p>P: Zou u denken?</p>
Advies	<p>V: Ja. En als u dan stopt met de medicatie nemen zou het zo kunnen zijn dat u zich weer zo rot gaat voelen, als voordat u hier kwam.</p> <p>P: Ja maar weet je dat zeker, want ik, eh, ik vind het wel, ik vind het wel chill zo hoor, als ik ze niet neem.</p> <p>V: Nee, dat begrijp ik, ja.</p> <p>P: Ik vind het wel prima, maar eh, ik weet niet of, maar gaat het dan mis? Gaat het dan straks weer mis?</p> <p>V: Ja, het kan weer zo zijn dat u zich weer rot gaat voelen.</p>



P: Oké, oké, maar, moet ik er, moet ik, moet ik er steeds zoveel? Moet dat?

V: Ja! Voor nu, voor nu wel ja, zodat u, zodat het in ieder geval blijft werken, dat het niet weer gaat, niet weer gaat komen dat u weer zich, eh, slecht gaat voelen.

P: Maar weet je wel zeker dat ik me daar, dat er, dat dat niet slecht voor me is?

V: Nee?

P: Het is wel veel hé.

V: Ja!

P: Nou.

V: Ja? Neemt u de medicatie?

P: Nou, nou ja, als u zegt dat het, eh, ja, nou ja, misschien moet dat dan maar.

V: We kunnen wel zien wat het, eh, met, eh, u gaat doen...eh.

P: Zal ik eerst de helft even doen? Dan doe ik, eh, straks de volgende, eh, ik vind het wel veel hoor, in één keer.

V: Ja.

P: Ik moet wel even een broodje tussendoor eten.

V: Doen we dat.

P: Nou, neem ik eerst deze.

V: Mooi.

P: Nou, ik vind, ik vind het niet lekker hoor, maar goed.

V: Nee, da's begrijpelijk.

P: Nou ja, vooruit.

V: Nou, dan kom ik straks terug voor de rest van de medicatie.

P: Ja, doen we straks de rest, ja.

V: Fijne middag.

P: Hetzelfde.

**(later)**

V: Goedemiddag mevrouw Schaap. Daar ben ik weer. Daar was ik weer.

P: Ja

V: Ja. Hoe voelt u zich?

P: Goed hoor.

V: Ja, nog steeds goed?

P: Jaaa.

V: Mooi.

P: Ja, het boek is uit inmiddels.

V: Top.

P: Ja, ja, het ging, ze hebben me niet ziek gemaakt of zo, die pillen.

V: Mooi.

P: Nee, ja, ik heb er niet veel last van.

V: Mooi dat u ze in heeft genomen en dat u ook inziet dat wij het beste met u voor hebben.

P: Ja, ik snap 't ook wel hoor, maar ik vind wel, ja, ik vond het gewoon een beetje vervelend. Ik dacht: is dit nou echt nodig? Maar ik, ik, ja ik denk dat ik het, eh, ja, wel begrijp.

V: Mooi. Ja.

M: Op zich. Ja, dan moet de rest zeker ook nog?



	<p>V: Ja.  P: Nou ja. Het is, maar het is goed als je zegt dat het goed is.(...)  Nou, kijk, alsjeblieft.  V: Nou. Fijn dat u ze in heeft genomen.</p>
Afsluiting	<p>P: Ja, geen probleem, en ik wil zo, mag ik zo wel even een bakje koffie?  V: Ik haal een bakje koffie voor u.  P: Nou, dat vind ik fijn.  V: Oké, fijne dag.  P: Dank je wel.</p>

### Doel van het gesprek

De video laat zien hoe je weerstand kunt overwinnen bij een cliënt, in dit geval een patiënt die weigert medicijnen in te nemen. Er worden in de video geen tips gegeven hoe je het beste met zo'n weigering of weerstand kunt omgaan. Door een negatief en een positief voorbeeld te laten zien, toont de video twee manieren om de patiënt over te halen haar medicijnen in te nemen.

### Opbouw van het gesprek

Uit het doel en de opbouw van het gesprek (zie de linkerkolom) is af te leiden dat er sprake is van een probleemoplossend gesprek. Het probleem is dat de patiënte geen medicijnen wil innemen. Deze kwestie wordt aangekaart, waarna beiden hun kijk op de zaak geven. In versie A reageert de verpleegster dwingend en voorschrijvend, terwijl de andere verpleegster in versie B vragen stelt om de situatie te verduidelijken en de motieven van de patiënt te leren kennen.

Het eerste gesprek in versie A is kort, er ontstaat geen echte uitwisseling en nauwelijks onderhandeling over de oplossing van het probleem. In versie B wordt de kwestie vanuit beide perspectieven belicht, er vindt een onderhandeling plaats met argumenten waarna een advies volgt. Doordat de verpleegster vooral vragen stelt komen de patiënt en de verpleegster samen tot een oplossing.

### Welk taalgebruik past bij dit gesprek?

Met welk taalgebruik reageert de verpleegster in versie B op de patiënte? De patiënte praat haastig en geïrriteerd maar de verpleegster blijft desondanks zelf rustig en redelijk. Ze laat keer op keer merken dat ze de patiënt begrijpt. Dat doet ze onder andere door nadrukkelijk te bevestigen (vooral 'ja' en 'oké') en vervolgens het belangrijkste te herhalen: 'Oké, dus u heeft het gevoel dat u vandaag de medicatie niet wil innemen.'

Nadat de patiënt alle bezwaren heeft genoemd, blijft de verpleegster vragen stellen. Ze benoemt niet haar perspectief maar doet onderzoek naar de motieven van de patiënt. Bijvoorbeeld: 'En heeft u ook een idee waarom u de medicijnen inneemt?'

Vervolgens gaat de verpleegster een stap verder, nog steeds niet door haar perspectief te benadrukken of haar advies uit te spreken maar door in vraagvorm voorzichtige conclusies te trekken. Bijvoorbeeld: 'Ja, dus het kán zo zijn dat het door de medicatie komt dat u zich nu zo goed voelt?'

Pas aan het eind van het gesprek geeft de verpleegster een soort advies, misschien eerder een suggestie: 'En als u dan stopt met de medicatie nemen zou het zo kunnen zijn dat u zich weer zo rot gaat voelen, als voordat u hier kwam.'

Met haar begripvolle, voorzichtige woordkeuze wint de verpleegster vertrouwen bij de patiënte. Ze laat weten dat ze de patiënte serieus neemt en door de gestelde vragen krijgt de patiënt bovendien inzicht in het nut van de medicijnen. Behalve onderzoekende vragen en expliciete bevestigingen, gebruikt de verpleegster ook een rustige spreektoon en een begripvolle, empathische intonatie. Waar de patiënt onrustig en soms paniekerig overkomt,



zet de verpleegster daar rust en controle tegenover. Dat doet ze vooral door de patiënte rustig uit te laten spreken, haar verhaal daarna te bekrachtigen en vervolgens zelf rustig en afgewogen te blijven formuleren. Haar spreektempo is laag vergeleken met dat van de patiënte. Verder valt ze de patiënte niet in de rede, wat andersom wel gebeurt.

**Adviezen voor nabespreking van het fragment**

- Laat de leerlingen eerst versie A zien. Wat vind je van de reacties van de verpleegster? Wat vind je van de manier waarop de verpleegster de patiënte aanspreekt?
- De patiënte zegt dat ze ziek wordt van de pillen. Hoe zou jij als verplegende reageren op deze opmerking?
- Bekijk versie B. Hoe reageert de verpleegster als ze hoort dat de patiënte de medicijnen niet slikt?
- Welke manier gebruikt de verpleegster om de patiënte over te halen om de medicijnen wel in te nemen?

