

De Voorlichtingspijl

Inleiding

Het geven van voorlichting over gezondheid en gezond gedrag is een belangrijk onderdeel van de zorg en begeleiding aan alle cliënten. De gegeven voorlichting leidt echter niet altijd tot het gewenste resultaat. Voorlichting is pas effectief als het voldoende aansluit bij de belevingswereld van de cliënt en/of de mantelzorger.

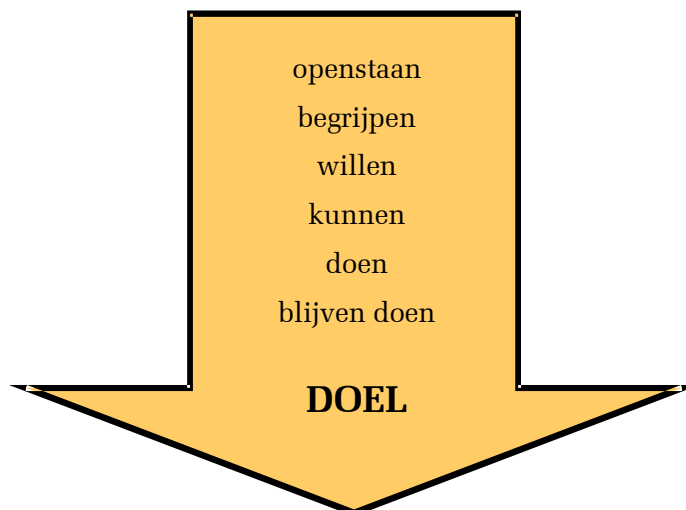
De Voorlichtingspijl van het NIGZ (1998) is een handig hulpmiddel voor iedere professional die voorlichtingsgesprekken voert. Door het toepassen van dit stappenmodel, voert u de voorlichting meer systematisch en op maat uit.

Stappen van de Voorlichtingspijl

De stappen van de Voorlichtingspijl zijn:

1. openstaan
2. begrijpen
3. willen
4. kunnen
5. doen
6. blijven doen

VOORLICHTINGSPIJL STAPPENREEKS VOOR GEDRAGSVERANDERING



Fase 1 – Openstaan

De eerste stap verwijst naar het vermogen van de cliënt om informatie tot zich door te laten dringen en stil te staan bij de inhoud.

Cliënten zullen alleen informatie opnemen als die aansluit bij hun behoeften, verwachtingen, vragen en zorgen. Verken in deze fase de behoeften en verwachtingen van de cliënt en ga na welke belemmeringen er zijn voor effectieve communicatie. Stem op basis van deze verkenning de aard en de hoeveelheid van de informatie af op de behoeften van de cliënt.

Angst kan een belemmerende factor zijn. Ook onderschatting van gezondheidsrisico's kan een belemmerende factor zijn. Wanneer iemand totaal geen gezondheidsrisico's ziet voor zijn of haar ongezonde leefpatroon dan heeft het (nog) geen zin om adviezen te geven gericht op een gezonde leefstijl. Het is dan belangrijker om eerst in te gaan op feiten rondom gezondheidsrisico's. Rust en sfeer kunnen veel invloed hebben op het gesprek. Verhelder zo nodig vragen.

Mogelijke acties gericht op openstaan

- exploreer de behoeften en verwachtingen, en de risicoperceptie van de cliënt;
- stem aard en hoeveelheid van de informatie af op de behoefte van de cliënt.

Fase 2 – Begrijpen

De tweede stap 'begrijpen' heeft te maken met het opnemen en verwerken van informatie.

Gemiddeld onthouden mensen:

- 10 procent van wat ze lezen;
- 30 procent van wat ze zien;
- 50 procent van wat ze horen en zien;
- 80 procent van wat ze zelf zeggen;
- 90 procent van wat ze zelf zeggen terwijl ze dit gelijk uitvoeren.

Voor de voorlichting betekent dit dat u rekening houdt met het volgende:

- **Belangrijk:** Ervaart de cliënt de informatie als belangrijk?
- **Bruikbaar:** Sluit de gegeven informatie aan zodat de cliënt het gevoel heeft dat hij/zij er iets mee kan?
- **Begrijpelijk:** Is het taalgebruik en de hoeveelheid informatie zodanig dat de cliënt het kan begrijpen? Meegeven van schriftelijk voorlichtingsmateriaal is een goede ondersteuning van de mondelinge informatie.
- **Boeiend:** 'Raakt' u de cliënt met de informatie?
- **Beklijven:** Is de informatie die u gegeven hebt ook overgekomen? Zorg voor herhaling, kom tijdens vervolggconsulten terug op informatie die besproken is in een eerder consult. Vraag na in hoeverre de boodschap is overgekomen.

Mogelijke acties gericht op begrijpen

- Belangrijk Bepaal wat voor de cliënt belangrijk is, ga na wat de cliënt al weet en naar welke informatie de cliënt op zoek is. Sluit aan bij doelen, voorkennis, behoefte en interesse.
- Bruikbaar Stel vast of de cliënt de informatie kan gebruiken, geef concreet toepasbare informatie.
- Begrijpelijk Geef de informatie kort, bondig en in eenvoudige bewoordingen, vat hoofdzaken samen en ondersteun met tekeningen en tekst (schriftelijk materiaal) en doseer de informatie;
- Boeiend Gebruik vergelijkingen, beeldspraak, metaforen.
- Beklijven Ga telkens na of en hoe de boodschap is overgekomen.

Fase 3 – Willen

In de voorgaande fasen speelt vooral kennis een grote rol. Het is zinvol wanneer mensen voldoende van het onderwerp weten, maar kennis alleen zorgt nog niet voor gedragsverandering. Daarvoor is de attitude van belang. Hiermee wordt bedoeld de houding van mensen ten opzichte van het gewenste gedrag.

In de derde stap staat dan ook de motivatie van de cliënt om te veranderen centraal. Peil hoe de cliënt denkt over het te veranderen gedrag. Probeer de motivatie te verhogen door argumenten aan te voeren. Blijf hierbij echter goed aansluiten bij de cliënt. Benadrukken van de voordelen van een verandering is meestal effectiever dan het noemen van de negatieve gevolgen van het bestaande gedrag. Het kan tijd kosten om gemotiveerd te raken en daarom moet de motivatie mogelijk in meerdere consulten worden besproken.

Motivatie is naast persoonlijke aspecten mede afhankelijk van positieve en negatieve invloeden uit de sociale omgeving.

Mogelijke acties gericht op willen

- vraag de mening van de cliënt;
- weeg voor- en nadelen af (voor- en nadelenmatrix);
- bespreek alternatieven.

Fase 4 – Kunnen

Ook als de cliënt goed gemotiveerd is, zijn er mogelijk belemmeringen die veranderingen in de weg staan. Dit zijn moeilijkheden die niet allemaal te voorzien zijn. Het gaat hierbij om de eigen effectiviteit en de sociale invloed/sociale steun. In hoeverre acht iemand zichzelf in staat om het gezonde gedrag uit te voeren? En in hoeverre ervaart iemand hierbij steun vanuit de omgeving?

De vierde stap 'kunnen' is er dan ook op gericht om nadrukkelijk stil te staan bij de vaardigheden die nodig zijn om het gevraagde gedrag of beoogde gedrag uit te voeren en problemen op te lossen.

Mogelijke acties gericht op kunnen

- bespreek eventuele problemen bij de uitvoering;
- bespreek de benodigde vaardigheden;
- bespreek mogelijkheden voor steun van uit de omgeving.

Fase 5 – Doen

Bij deze vijfde stap gaat het om het toepassen en uitvoeren van de voorlichting. De kans van slagen wordt bepaald door de uitkomst van de vorige fasen, de complexiteit van de veranderingen en de vaardigheid van de cliënt om veranderingen tot stand te brengen. Laat iemand in deze fase concreet aangeven welk gedrag hij/zij wil veranderen, wat hij/zij precies anders wil gaan doen, hoe en met ingang van wanneer.

U kunt de cliënt veel nuttige tips geven. Het werkt motiverend om behaalde voordelen te benoemen.

Mogelijke acties gericht op doen

- maak concrete en haalbare afspraken;
- benoem behaalde voordelen;
- bespreek mogelijke belemmeringen bij het behalen van doelen;
- geef tips voor de uitvoering.

Fase 6 – Blijven doen

In de stap 'blijven doen' gaat het erom dat de cliënt in het dagelijks leven het gedrag vol blijft houden. Hiervoor is het belangrijk dat het gedrag min of meer 'eigen' wordt. Door vooruit te kijken naar 'blijven doen' wordt het volhouden van het gedrag beter mogelijk.

Het is belangrijk om stil te staan bij de vraag wat het moeilijk maakt om het gedrag vol te houden. Kijk daarbij naar wat de cliënt helpt om het wel vol te houden. Maar bespreek ook vooral wat de cliënt kan helpen om na een terugval de draad weer op te pakken. Maak de cliënt duidelijk dat terugval er bij hoort. Probeer te vermijden dat de cliënt het gevoel krijgt gefaald te hebben.

Grijp zonedig terug op eerdere stappen van het voorlichtingsmodel.

Mogelijke acties gericht op blijven doen

Feedback en bekrachtiging:

- anticipeer op moeilijke momenten;
- toon begrip voor moeilijke momenten;
- heb aandacht voor beloningen en dingen om naar uit te kijken;
- bespreek hoe de draad weer op te pakken na een terugval;
- ondersteun zelfmanagement.

Bron: *De Voorlichtingspijl*. Woerden, Nationaal Instituut voor Gezondheidsbevordering en Ziektepreventie (NIGZ), 1998