

# KOMMUNIKASIE MET STERWENDES EN HULLE DIERBARES

FREDERIKA DE VILLIERS

## SUMMARY

Psychological and spiritual support of the dying patient involves establishing a relationship of trust, which requires special communication skills. Health professionals are not usually trained in these skills and they tend to dissociate themselves from dying patients and their relatives.

An analysis of the communication proses enables us to improve our own pattern of communication. Firstly, counselling requires that we direct our attention — by eye contact, our position, listening and conversation. Various techniques may be used to improve conversation, such as the use of open and closed questions and paraphrasing. One must also be aware of the role of non-verbal communication. Secondly, confrontation is a technique used to stimulate exploration of topics which the patient is avoiding.

The dying person is still a living human being and we should talk to him about the same things and for the same reasons we would talk to anyone else — because we are interested in him as a person.

## INLEIDING

Sterwensbegeleiding, wat sterwenshulp, naamlik die fisiese versorging soos verligting van pyn en ongemak insluit, het 'n bykomende aspek wat impliseer: die aanknoping van 'n vertrouensverhouding waarby tot 'n ontmoeting met die sterwende mens gekom word om hom met waardigheid en 'n empatiese geduldige meegaan te begelei, met hom eerlike en oop gesprekke te voer met die doel om die dodende afloop van die siekte en van die gevoelens van onsekerheid, twyfel, angst, opstandigheid, eensaamheid, skuld en verdriet wat daarmee gepaard gaan spreekbaar te maak, en hom/haar te ondersteun, bemoedig en te onderrig met die oog op sy/haar vertroosting en berusting en om mee te help met die afronding van sy lewe sodat hy sy eie dood met waardigheid kan sterwe en die vind van geborgenheid en verlossing in Jesus Christus (Sporken, 1972:59; De Klerk 1971; Venter, 1972:111). Hierdie dimensie geld *ipso facto* vir die familiebetrekkinge van die sterwende mens.

Die totale versorging van die sterwende mens (na siel, gees en liggaam) verg dus onvermydelik voortdurende en intieme kontak met die sterwende en sy dierbares, wat gevolglik van ons vermoë om effektief te kommunikeer afhanklik is.

Prof F.M.J. de Villiers, BA(Unisa), BEd(Rau), Med(Unisa), DEd(PU vir CHO), GAV, GVV, DVO, DVA, GGV. Hoof, Departement Verpleegkunde, Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys.

In die lig hiervan en die feit dat die sterwende persoon behoefte het aan iemand wat sy eensaamheid en afsondering kan deurbreek en in staat is om met hom te kommunikeer is dit nodig om kommunikasie in perspektief te plaas. Dikwels is dit juis een van die grootste struikelblokke in ons verhouding met die sterwende, omdat ons nie weet *wat om te sê of hoe* om dit te sê nie.

Die vermoë om te kommunikeer is 'n komplekse proses. Verbale en nie-verbale kommunikasie word in 'n kulturele situasie geleer. Daar is ongetwyfeld individuele verskille tussen gesondheidswerkers — sommige blyk oor meer kommunikasievermoëns as ander te beskik. Dit beteken egter nie dat dié wat minder bevoegd is nie hulle kommunikasievermoëns kan ontwikkel en verbeter nie. Navorsing het getoon dat dit wel moontlik is om die omvang van kommunikasievaardighede deur onderrig te verbeter (Clark, 1981:12).

## PROBLEME IN KOMMUNIKASIE MET DIE STERWENDE

Vanuit die totale spektrum van probleme sal vir die doel van hierdie artikel net op 'n paar van die belangrikste punte gefokus word.

### Die gesondheidsprofessies

Kurrikulums vir die onderskeie profesies rus hulle geleedere hoofsaaklik met wetenskaplike kennis en kliniese vaardigheid toe. Gewoonlik word geen probleme in gesprekvoering met pa-

siënte met betrekking tot kliniese vaardighede en hulle herstel ondervind nie.

Om met 'n sterwende pasiënt te gesels bied egter in totale ander uitdaging waarvoor die meeste personeel nie toegerus is nie. Meeste voel hulself onbevoeg daartoe en baie vind dit ook moeilik om hulle rol van genesing te verander na 'n rol van ondersteuner (comforter).

Professionaliste betoog ook dikwels dat dit hulle rem in hulle vermoë om die persoon te versorg, indien hulle te betrokke raak met die pasiënte. Ons beskerm onself dikwels deur ons betrokkenheid met sterwende pasiënte en hulle families te beperk en in sommige gevalle onself te onttrek.

Ons moet onthou dat elke mens intense gevoelens het wanneer hy met sterwende mense en hulle familie gekonfronteer word. Professionele distansiering beskerm ons teen hierdie bedreigende gevoelens in onself. Indien ons die gevoelens van hulpeloosheid, angst, woede, skuld, hartseer, en dies meer in onself kan erken en in die gesig staar, en dit ten volle ervaar en aan onself erken dat dit reg is om te voel soos ons voel, sal ons ook in staat wees om soortgelyke gevoelens met die sterwende mens en sy dierbares te deel. Veral wanneer ons dit uit die geloof deur Christus wat ons krag gee doen, dan sal ons 'n diepte van begrip en deernis en erbarming verkry om die lydendes rondom ons te onderskraag en saam met hulle te waak. Dit kan vir ons 'n ervaring van psigiese en geestelike groei word.

## Die Familie

Die familie is dikwels angstig wanneer daar met die sterwende geliefde oor sy naderende dood gepraat moet word, hulle is bang dat dit hom sal ontstel. Natuurlik sal hy ontsteld raak. Maar wat so dikwels vergeet word, is die feit dat hy alreeds onsteld is en om met hom daarvoor te praat sal dit nie noodwendig vererger nie. Na alles, moes hy sy gevoelens onderdruk en het waarskynlik niemand gehad wat gewillig was om dit met hom te deel nie. Sulke gevoelens doen meer kwaad as dit opgekrop word as wanneer daaraan uiting gegee word.

## Die sterwende mens

Wat die sterwende mens aanbetref is sy grootste preokkupasie volgens Kübler-Ross (1965:41) nie die dood nie, maar eerder die gevaar van progressiewe isolasie, die ontwikkeling van 'n gevoel van alleenheid en eensaamheid en vrees van om alleen gelaat te word om te sterf, pyn en versmoring. Dit blyk dus duidelik hoe belangrik kommunikasie vir hierdie persone is. Tereg wys Bornmann (Bornmann; Bornmann, 1972:15) daarop dat *If you can't find anybody who is willing to listen to what you say, you are essentially abandoned already.*

## DIE BEGELEIER

Begeleiers benodig 'n hart wat deur die liefde en erbarming van Christus aangeraak is. Sterwende mense sal onwaarskynlik hulle hartsbehoefes op onsimpatieke ore uitstort. Hierdie liefde wat vir ons in 1 Korinthiërs 13 uitgespel word moet 'n gestalte in ons aanneem en deur ons ganse wese straal: deur die blik in ons oë, die luister in ons ore, die woorde van ons mond, die gesindheid wat deur ons straal, ons stemtoon asook deur ons liefdevolle aanraking.

## BASIESE KOMMUNIKASIE-VAARDIGHEDE

'n Analise van die kommunikasieproses sal ons help om ons eie kommunikasiepatroon te verbeter. Ons moet egter onthou dat alle gedrag in die teenwoordigheid van ander kommunikasie is, en dat alle kommunikasie gedrag beïnvloed. Dus sal ons gebare, liggaamshouding, kleredrag, die wyse waarop ons beweeg, praat, ons gedra of nalaat om sekere gedragsaktiwiteite soos die knik van die kop uit te voer, verstaanbare kommunikasie-sinjale vir iemand voorsien, wat dit op sy beurt weer moet dekodeer om vir hom betekenisvol te wees.

Ons moet in ons kommunikasie met die sterwende en sy familie egter nie net op 'n lys van kommunikasiemetodes en

-tegnieke konsentreer en in die proses vergeet om op die sterwende en sy dierbares te fokus nie. Die doel is dat deur die kennis en beoefening van die verskillende tegnieke ons daardeur ons eie styl moet verbeter. Dit is belangrik om te onthou dat om doeltreffend te kommunikeer sal ons moet wakker wees, energiek voel, belangstel in die mens en ook op die situasie, asook op sy God ingestel wees.

## Die kommunikasieproses

Elke kommunikasieproses sluit 'n sender, 'n boodskap, 'n ontvanger en 'n terugvoer in. Vir die doel van die artikel sal daar nie verder hierop ingegaan word nie.

Die volgende analise van die kommunikasieproses in die verskillende komponente is op die mikroraadgewing (microcounseling). Allen & Gluckstein (1974: 11976), gebaseer.

## AANDAG TOESPITSING

Ten einde ons aandag toe te spits moet ons eerstens die faktore wat die energie, wat vereis word om die nodige aandag te gee, dreineer, soos geraas, dagdromery, kamer temperatuur, moontlike onderbrekings en dwalende gedagtes beheer. Terwyl ons aandag gefokus word moet ons sensitief wees vir wat die pasiënt en sy familie sê, en hoe dit gesê word en watter nie-verbale faktore teenwoordig is wat dit wat gesê word staaf of weerspreek.

Die eerste komponent van aandag toespitsing is luister en waarneming. Deur te luister leer ons wat gesê word en deur waarneming evalueer ons wat die sterwende mens voel en belewe. Soos, byvoorbeeld, by die persoon wat sê dat dit goed gaan en tog lê met 'n trek van pyn op sy gesig en moontlik ook nog liggies oor die pynlike deel vryf. Daar is dikwels 'n digotomie tussen wat die sterwende sê en wat hy voel. Liggaamstaal, wat boodskappe kommunikeer, mag van sy kant af onbewus wees maar is onder die belangrikste sinjale wat ons moet evalueer.

Dit is egter belangrik vir ons om te onthou dat ons as begeleiers ook liggaamstaal of nie-verbale sinjale verbeeld soos die gesigsuitdrukking, gebare, liggaamshouding en oogkontak wat ons gebruik.

Die tweede komponent van aandagtoespitsing, is om aan die sterwende en sy dierbares te kommunikeer dat ons luister en waarneem. Dit word vervolgens uiteengesit.

## Oogkontak

Oogkontak met die persoon op wie ons, ons aandag fokus word gemaak en gehandhaaf. 'n Volgehoue oogkontak kan egter ook bedreigend of ongemaklik wees, vir beide die sterwende en sy familie, daarom is dit nodig om die oogkontak periodiek vir verligting van spanning te breek.

## Liggaamshouding

Liggaamstaal verbeeld uitstekende sinjale oor wat die mens voel. Spesifieke boodskappe word maklik deur liggaamshoudings en -gebare gekommunikeer.

Die begeleier moet dus gemaklik sit en half vooroor leun na die persoon met wie gepraat word, — dit verbeeld belangstelling en aandag. Dit moet 'n natuurlike en gemaklike posisie wees en nie staties of rigied nie. Die posisie moet ook periodiek gedurende die interaksie verander word.

Die aanvaarde sosiale afstand tussen individue verskil tussen kulture. Hulpverleners moet 'n sensitiwiteit omtrent die lydende mens en sy familie se ruimtelike gebied ontwikkel en leer om nie hierdie ruimte te oortree deur te naby aan hulle te sit nie.

## Luister

Luister is 'n aktiewe en skeppende proses wat die uiterste betrokkenheid en konsentrasie verg. Wanneer ons met 'n sterwende mens praat is luister net so belangrik indien nie meer nie as praat. Meeste van ons het swak luistergewoontes gekweek, of ons kan selfs te veel praat, of selfs die sterwende (en sy dierbares) onderbreek terwyl hulle praat. Ons moet egter onthou dat die sterwende persoon moontlik nie so baie of so min as ons wil praat nie. Ons moet ons voortdurend beywer om ons luistervermoëns te verbeter en te verfyn, ons moet luister en interpreteer wat tydens die gesprek plaasvind (Travelbee, 1971:112).

Luister is ook 'n vinniger proses as praat. Die meeste sinne kan geraai word alvorens dit voltooi is. In die begeleidingsituasie moet ons aandagtig luister dwarsdeur die volle lengte van elke sin in plaas daarvan dat ons raai of veronderstel wat aan ons gesê gaan word (Murray & Zentner, 1979:77).

Vandaar dan ook die noodsaaklikheid om in twee rigtings te luister — na God en na die mens. Ons innerlike persepsie is waardevol, maar nie onfeilbaar nie. Dit kan van groot waarde wees om

die situasie te ontleed, maar diepe afhanklikheid van die Heilige Gees is noodsaaklik vir ware insig in die sterwende persoon se persoonlike probleme. Die tweede deel van Spreuke 28:5 sê *maar die wat die Here soek verstaan alles*.

Die wysheid van die Here stel ons in staat om te onderskei tussen wat reg en verkeerd is, en om die regte besluite te vind. Om só te luister sal ons dan gelei word om die probleme te verstaan en om die situasie gevolglik volgens Bybelse beginsels te hanteer. Wanneer ons Heiland na die mens luister, gee Hy dien-ooreenkomstig advies. God se luister is dus nooit passief nie. Dit was veronderstel deur die Psalm-digter toe hy tot God geroep het om te hoor en deur dit te doen het hy verwag dat God hom moet antwoord en iets omtrent die situasie sal doen. Psalm 6:9 sê . . . *want die Here het die stem van my geweene gehoor* en vers 10 *Die Here het my smeking gehoor; die Here neem my gebed aan*, en vers 11 *Al my vyande sal beskaamd staan en baie verskrik word* . . .

Murray en Zentner (1979:67) wys daarop dat ons nie net van die verbale sinjale wat die sterwende mag gee nie sensitief en bewus moet wees nie, maar ook van die nie-verbale sinjale soos 'n glimlag, 'n frons, trane of 'n geklemde vuis, wat moonlik tekens van angs, vrees, bekommernis en dies meer mag wees.

### Die gesprek

Deur ons verbale respons kommunikeer ons aan die sterwende mens en sy familie dat luister en waarneming plaasgevind het. Dit is egter belangrik dat die begeleiers akkuraat sal reflekteer wat die pasiënt en sy familie gesê het en wat waargeneem was. Dit moet ook onthou word dat die sterwende en sy familie nooit onderbreek moet word tydens die verloop van hul gesprek nie, en ook dat wanneer hulle 'n onderwerp aanraak hulle graag daarvoor wil praat, en dit moet nie verdring word deur 'n onderwerp wat na u mening, eerder geëksplorieer behoort te word nie.

Daar is verskillende faktore wat die gesprek beïnvloed, soos

- **Die toon en modulاسie van die stem.**

Die toon en modulاسie van die stem verleen gewig en betekenis aan die woorde wat uitgespreek word. Dit moet ook ons spontaneïteit, liefde, empatie en deernis openbaar.

- **Die mag van woorde.** Die grootte van die woordeskat is nie so belangrik as

die keuse van woorde in die gesprek nie. Woorde wat deur ons gebruik word kan hoopvol, hulpvol, ontspannend, aangenaam, vertroostend en hoflik wees, of dit kan selfs ontstellend en onpersoonlik vir die sterwende wees. Die woorde en spreekstyl wat ons gebruik moet dus vir ons kan werk (O'Brien, 1974:31-32).

Die skrywer het egter nog nooit 'n woord met groter terapeutiese waarde as juis die Woord van God teëgekomp het nie. Dit is die ware trooswoord. Hierdie Woord moet ook ryklik in ons woon, dit verg 'n toegewyde lewe aan ons Meester sodat Hy ons die regte woord op die regte tyd kan laat spreek.

### Tegnieke wat gesprek kan bevorder

Hierdie tegnieke kan as riglyne beskou word om die sterwende en sy dierbares aan te moedig om hulle gevoelens en gedagtes te verwoord.

#### Ope of geslote vrae of opmerkings

Ope vrae gee die pasiënt ruimte om te reageer en aan hulle gevoelens en belangstellings uitdrukking te gee. Geslote vrae vra vir feitlike informasie/inligting en kan met 'n paar woorde of net met 'n *ja* of *nee* beantwoord word.

Ope vrae begin met woorde of opmerkings soos:

- **hoe** voel jy vandag?
- **vertel** my meer daarvan
- **kan** u my 'n voorbeeld daarvan gee?
- en dan . . . ?

Ope vrae word gewoonlik gebruik tydens eksplorering van die pasiënt en sy familie se gevoelens en belangstellings. Dit is ook waardevol met die aanvang van 'n onderhoud, asook wanneer die begeleier meer agtergrond omtrent 'n bepaalde aspek wil hê.

Geslote vrae begin dikwels met woorde soos:

- **voel** jy moeg?
- **kom** jou familie vandag?
- **waar** woon hulle?
- **hoe** lank voel jy al so?

Geslote vrae vra nie uitgebreide verklarings van die pasiënt nie, dit is waardevol wanneer die pasiënt angstig of uitgeput is, asook wanneer op 'n spesifieke punt gefokus of spesifieke inligting verlang word.

Vermey egter om te veel klem op **hoekom** of **waarom** vrae omdat dit bedreigend vir die pasiënt of sy familie kan wees.

#### Parafrasering

Dit is die vertolking van die betekenis van wat die sterwende en sy familie gesê het. Dit het net met kognitiewe inhoud

van die gesprek te doen, met ander woorde net met die feite en niks met die emosionele gevoelens nie.

Die doel van parafrasering is om te verseker dat daar nie misverstande of verdraaide veronderstellings tussen die gesprekvoerders ontstaan nie. Dit stel ook die pasiënt en familie in staat om reg te stel wat gesê was of om dit anders uit te druk.

#### Reflektering of terugkaatsing van gevoelens

Tydens ons gesprek en waarneming is dit noodsaaklik om die essensie van wat die pasiënt of familie sê te ontdek en dit aan hulle terug te kaats. Voorbeelde van refleksie van gevoelens is:

- dit lyk my jy voel hartseer . . .
- is dit moontlik dat jy 'n skuldgevoel het . . . ?
- is dit moontlik dat jy terneergedruk voel . . . ?
- miskien voel jy opstandig . . .
- dit lyk vir my of jy vandag meer hoopvol is . . .
- sê jy dat jy onseker is . . . ?

Met die reflektering van gevoelens beoog ons om aan die pasiënt/familie te kommunikeer dat die uitdrukking van gevoelens op 'n nie-veroordelende wyse aanvaar word, en om hulle te laat besef dat gevoelens en emosies 'n normale deel van die mens self is. Dit help ook in die spreekbaar maak van gevoelens en emosies wat die pasiënt moeilik mag vind om te verbaliseer en dit help begeleiers ook om die geldigheid van hulle waarneming van gevoelens te bepaal.

Deur refleksie van gevoelens word aan die sterwende of sy familie die geleentheid gegee om oor hulle gevoelens te praat. Al die betrokkenes ondersoek dan die moontlike onderliggende oorsaak van die gevoelens. Op grond van die kennis wat verkry is, word dan beplan watter aksies nodig is om die ontsteltenis te verlig.

Implisiet in die refleksie van gevoelens is die konsepte van empatie, geduld en liefde. Om effektief te kan reflekteer moet die begeleiers ook van hulle eie gevoelens en emosies bewus wees en in staat wees om uitdrukking daaraan te gee. Ons moenie wegskeur van emosionele gespreksvoering nie. Dikwels is ons so diep geraak deur die aanskoue van die lyding van ons medemens dat ons nie ons gevoelens kan verwoord nie. Ons moenie bang wees om tydens sulke intieme momente onsteld te wees nie, of as ons oë verdof van 'n traan.

Met die herhaalde ervaring van sulke situasies kom daar 'n verbreding in ons

empatiëse horisonne, wat impliseer dat ons innerlik met die noodlydendes kan saamvoel sonder uiterlike vertoon. Ons moet ook daarteen waak om nie in die proses verhard te raak nie — daar is geen lyding so groot dat ons nie die Man van smarte daaragter kan sien nie, wie ons verseker dat Hy ons nooit sal verlaat of gewone nie.

#### Die opsetlike gebruik van clichés

'n Cliché is 'n alledaagse geykte uitdrukking. Die geykte uitdrukkings kan doelbewus gebruik word as 'n brug- of oorgangsaanmerking aan die begin van 'n gesprek. Byvoorbeeld, *hoe voel jy, het jy goed geslaap, het jy jou kos geëet?* kan waardevolle inligting verskaf. Dit verg egter dat ons sal tyd neem om te luister, en dat die lydende ons belangstelling ervaar.

#### Stilte as 'n tegniek

In gesprekvoering word baie klem gelê op die vermoë om woorde, gebare of handeling doeltreffend te gebruik. Min aandag word egter aan die gebruik van stilte in gesprek bestee. Stilte wat korrek gebruik word, kan net so effektief en ondersteunend as woorde wees. Daar is momente in die sterwensbegeleidingsituasie waar die sterwende onbevoeg is om gedagtes en gevoelens te kommunikeer. Soms het ons ook nie woorde om te verwoord wat ons voel en belewe nie. Daardie stil, troue teenwoordig wees, is wat O'Brien (1974:55) so treffend stel: *Just to be with one another at such moments is sharing at its highest level.*

In die sterwensituasie moet ons dus besondere aandag aan die stiltes skenk en dit probeer verklaar — byvoorbeeld of dit 'n stilte is wat deur ontkenning, opstandigheid of terneergedruktheid veroorsaak word, en of dit 'n stilte van gelowige aanvaarding na die deurwerking van die verskillende fases in die dinamika van die sterwensbeleving is. (Venter, 1972:139).

#### Die nie-verbale kommunikasie

Die nie-verbale of *stilttaal* kommunikasie kan met tye net so effektief as woorde wees. Die sterwensituasie wentel sterk rondom gevoelens wat nie geverbaliseer of uitgespreek word nie. Dikwels is dit net daardie liefdevolle tere aanraking wat die versekering gee dat die mens nie in die sterwensoomblikke alleen gelaat word nie. Die liefkossende aanraking is die mees fundamentele nie-verbale tegniek om 'n geliefde te troos — dit deel aan die mens in sy

sterwensnood 'n troos mee wat woorde nooit kan kommunikeer nie (Venter, *ibid*:211, 138-139).

Die nie-verbale aanwysings van die mens in sy sterwensnood kan ons help om hom te verstaan, en om te besluit hoe om hom te benader. Sy gebare, gewoontes en gedrag gee 'n aanduiding van hoe hy voel — byvoorbeeld 'n glimlag kan warmte, vreugde, opregtheid of senuagtigheid uitbeeld. Trane kan 'n bewys van pyn, smart, vreugde of frustrasie wees. Ons moet ook versigtig wees om nie deur ons nie-verbale gedrag onaangenaam te kommunikeer nie, soos met 'n frons, 'n blik, 'n houding of 'n sug nie.

Sommige nie-verbale handeling is meer effektief as woorde om die sterwende te laat verstaan hoe ons oor hom voel. Aanraking moet egter oordeelkundig aangewend word en moet nooit op iemand afgedwing word nie. In sommige kulture word aanraking as magies en helend gesien, terwyl in ander daar weer 'n groot mate van vermyding is.

Talle gesondheidsorgwerkers het begin met die oplê van hande en gebed in kombinasie met ander vorme van wetenskaplike behandeling (Murray & Zentner, 1979:71-75). 'n Groot mate van aanmoediging, bemoediging, geruststelling en sorg kan tussen twee persone oorgedra word wanneer hulle mekaar aanraak. Die hou van die hand, die druk daarvan en die plaas van die arm om die skouer, moedig nabyheid en kommunikasie tussen die begeleier en die sterwende pasiënt aan.

#### KONFRONTASIE

Konfrontasie, nie in die negatiewe sin van die woord nie, is die doelgerigte interaksie wat deur die begeleier aangevoer word om die sterwende mens te stimuleer om byvoorbeeld 'n saak waarvoor hy ongemaklik voel of wat hy probeer vermy te eksplorieer. Konfrontasie is nie 'n aanval of 'n betigting of strafmaatregel nie. Konfrontasie ondersteun die lydende mens om daardie dinge wat pynlik of konflikterend is te eksplorieer, om die verdedigingsmeganismes wat hy gebruik te verstaan, om hom te help om sy eie gedrag en gevoelens te analiseer en verantwoordelikheid daarvoor te aanvaar. Dit demonstreer ook die besorgdheid van die begeleier. Hierdeur trag ons om gedrag te verander in 'n poging om balans te bewerkstellig.

Riglyne vir effektiewe konfrontasie is die volgende:

— moenie beskuldig, aanval of bestrafend wees nie

- gebruik konfrontasie alleen wanneer vertroue en empatie tussen die begeleier en pasiënt gerealiseer het.
- konfronteer spesifieke, konkrete gedrag wat die pasiënt in staat is om te verander.

Konfrontasie kan van waarde wees in 'n situasie waar 'n pasiënt se nie-verbale gedrag iets anders kommunikeer as waarvoor die pasiënt praat of kla. Hy kan byvoorbeeld praat oor die fisiese ongemak, en terselfdertyd neem die begeleier die liggaamshouding waar, die hartseer blik in die oë, die ongeduld in sy stemtoon, die lae en monotone stemtoon, die vroetelende vingers. Deur 'n aanmerking *dit val my op dat jy baie hartseer en ongelukkig voel*, reageer die begeleier op die nie-verbale kommunikasie eerder as op die verbale. Effens rooi oë, bewende lippe, aanhoudende knip van die ooglede, 'n bewing in die stem, snuif en die soek na 'n sakdoek, is 'n aanduiding dat die pasiënt se gemoed vol is en hy op die punt is om te ween. 'n Simpatieke konfrontasie soos *jy lyk asof jy op die punt is om te huil* mag die drumpelwaarde van huil verlaag en die pasiënt die geleentheid bied om uiting aan sy opgekropte gevoelens van vertwyfeling, troosteloosheid, angs, vrees en opstandigheid te gee. Trane kom ook dikwels wanneer woorde nie kom nie.

Ween is van groot terapeutiese waarde vir die sterwende en sy familie. Wanneer die begeleier taktvol en sensitief optree sal die pasiënt ook nie verleë of skaam voel dat hy toegelaat is om aan sy emosies uiting te gee nie. Dit sal ook 'n gevoel van wedersydse vertroue bewerkstellig. Waardevolle inligting word ook dikwels verkry nadat hy uiting aan sy emosies gegee het.

In die sterwensituasie is dit dan noodsaaklik dat ons wakker en waaksaam moet wees, gereed om te handel en vinnig om te begryp. Ons moet op die verbale en nie-verbale sinjale van die sterwende en sy dierbares kan antwoord. Ons moet ook leer wanneer om te praat, wanneer om stil te wees, wanneer om goed te luister, en wanneer om die sterwende 'n kans te gee om met ons in gesprek te tree. Soms praat hulle onmiddellik, soms wag ons baie lank.

#### WAAROM PRAAT ONS NOU?

Te dikwels vergeet ons dat die sterwende mens nog steeds 'n lewende mens is. Hy het beide 'n verlede en 'n hede, asook toekomsaspirasies. sy eie

Vervolg op p. 40