**Do’s en don’ts in de communicatie naar de verschillende zorgtype patiënten**

Minder zelfredzaam:

Do’s:

* Focus op offline communicatiekanalen
* Beperk keuzestress door minimum aan opties voor te leggen
* Straal autoriteit uit in je communicatie
* Maak de communicatie persoonlijk en dichtbij.
* Tone of voice = directief, concreet, laagdrempelig, praktisch, optimistisch, amuserend, beleef, gewoon en vriendelijk.

Don’ts:

* - focus op online communicatiekanalen
* Nastreven van gelijkwaardigheid in de communicatie

Pragmatisch:

Do’s:

* Benader de zorgclient in de communicatie als ware het een gelijkwaardige
* Benadruk in de communicatie de autonomie van de zorgclient als het gaat om het maken van keuzes
* Focus op online communicatiekanalen
* Hanteer een zakelijk communicatiestijl
* Tone of voice = adviserend, doelgericht, persoonlijk en direct, informeel, energie, enthousiast, open, opgewekt en uitdagend.

Don’ts:

* Vermijd een autoritaire communicatiestijl
* Overvoeren met informatie. Liever minder frequent maar to-the-point

Maatschappijkritisch

Do’s:

* Benader de zorgclient in de communicatie als een gelijkwaardige
* Benadruk in de communicatie de autonomie van de patiënt als het gaat om het maken van keuzes.
* Focus op zowel online als offline communicatiekanalen
* Neem de ruimte om verdieping aan te brengen in de boodschap
* Tone of voice = inhoudelijk, intellectueel, redelijk, kritisch, genuanceerd, democratisch, open, betrokken, solidair en zelfbewust.

Don’ts:

* Vermijdt een autoritaire communicatiestijl
* Overvoeren met informatie. Liever minder frequent maar to-the point.

Literatuur: https://www.slideshare.net/Bindinc/communicatie-richting-zorgconsumenten