

Leerlijn Professionele communicatie met patiënten en collega's

onderwijs over omgaan met grensoverschrijdend gedrag, grenzen aangeven, elkaar aanspreken

B1 Practicum Nabespreking snijzaal, voorbereiding lichamelijk onderzoek

Dit eerste practicum van de leerlijn Reflectie is vlak ná de eerste keer dat studenten in de snijzaal met gebalsemde lichamen in aanraking komen en vlak vóór de eerste keer dat zij lichamelijk onderzoek (van de rug) op elkaar doen. Aan de hand van deze onderwerpen komt de menselijke kant van de geneeskunde aanbod, maar daarnaast ook de technische en soms 'grensoverschrijdende' kant van het beroep van arts én dat deze onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. En vanzelfsprekend horen hier gedragsregels bij.

De studenten doen gedurende hun studie lichamelijk onderzoek bij elkaar en bij patiënten. In de tweede helft van het practicum wordt dit voorbesproken. Er zijn officiële regels bij het uitvoeren van lichamelijk onderzoek, echter in dit practicum is aandacht voor wat studenten *zelf* wel en niet prettig vinden wanneer zij lichamelijk onderzoek *onder elkaar* doen. Wat is een verantwoorde professionele houding tijdens lichamelijk onderzoek? Hoe kunnen de studenten rekening houden met elkaar? Gezamenlijk formuleren zij richtlijnen voor 'bejegening' tijdens het onderling oefenen van het lichamelijk onderzoek én bij het oefenen van lichamelijk onderzoek bij patiënten.

B1 Practicum omgaan met lastige situaties (ter voorbereiding op de Praktijkstage Zorg)

In de zomer maken de studenten voor het eerst kennis met de praktijk tijdens de Zorgstage. In het contact met patiënten, collega's, leidinggevenden kunnen er lastige situaties ontstaan en in dit practicum leren zij de basisvaardigheden aan om hiermee om te gaan.

Eerst wordt er stilgestaan bij de volgende onderwerpen:

- Wat verstaan we onder grensoverschrijdend gedrag?
- Welke verschillende soorten grenzen kun je onderscheiden?
- Als iemand over je grens gaat dan voel je hier iets bij, direct of pas achteraf.
- Waar liggen jouw grenzen?

Vervolgens wordt met casuïstiek van de studenten geoefend (of de docent draagt casus aan). Professionele acteurs kruipen hiervoor in de huid van een patiënt, collega of leidinggevende. Zij doen dit op zo'n manier dat de student genoodzaakt is zich assertief op te stellen en op een constructieve manier grenzen aan te geven. De studenten oefenen zo begrenzend gedrag in een veilige setting, zodat de drempel lager wordt om in de praktijk adequaat assertief gedrag te vertonen wanneer de situatie daarom vraagt. De concrete vaardigheid waarmee de studenten vandaag kennismaken en gebruik van leren maken is de '4G's'; een handige vaardigheid die je kunt inzetten op momenten dat je merkt dat je grenzen overschreden worden. Ook maken we gebruik van inzichten uit 'Geweldloze communicatie'.

B3 Practicumreeks Regie in lastige situaties (acht practica verspreid over semester 2)

In deze reeks van acht practica wordt geoefend met situaties die veel artsen (in opleiding) lastig vinden, zowel in contact met patiënten als met collega's. De student leert hoe je in een lastige situatie ervoor kunt zorgen dat de doelen van het gesprek worden gehaald (bijv. de anamnese afnemen of overleg voeren), terwijl de relatie met de patiënt of collega goed blijft. Aan de ene kant moeten de studenten dus leren stevig in hun schoenen te staan, zodat ze de regie kunnen houden (waarbij regie staat voor: verantwoordelijkheid nemen om in samenwerking met de patiënt en andere zorgprofessionals optimale gezondheidsresultaten te behalen). En aan de andere kant moeten de studenten zich kunnen inleven in anderen. 'Hard

zijn naar de zaak en zacht naar de relatie' is een belangrijke focus in de practica. Voorbeelden van onderwerpen die behandeld en geoefend worden: eisende/dwingende patiënt, breedspakige patiënt, aanspreken collega op wijze van samenwerken, omgaan met boosheid/agressie, grenzen stellen en structureren, ingaan op (hevige) emoties.

Hieronder twee practica uit deze reeks uitgelicht:

Uitgelicht: practicum De boze patiënt

Een (dreigend) conflict met een patiënt is een lastige situatie, die allereerst vraagt om een "diagnose". Waarom is de patiënt veeleisend of boos? Is het terecht of niet? Is de patiënt met reden veeleisend of is hij/zij onredelijk? Is deze patiënt structureel agressief en grensoverschrijdend of komt de agressie voort uit een opeenstapeling van frustraties? Omdat verschillende soorten van agressie ook om een verschillende "behandeling" vragen is het van belang de aard van de boosheid goed in te schatten. Bij de ene vorm van agressie of boosheid is het functioneel om meteen te begrenzen, bij de andere is het beter om begrip te tonen en goed door te vragen. Studenten oefenen de-escalerende en begrenzende technieken in gesprek met acteurs. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan het herkennen van fysieke signalen bij jezelf, bij een dreigende situatie (fight, flight, freeze).

Uitgelicht: practicum Regie in samenwerken

In dit practicum wordt er middels verschillende (inter)actieve werkvormen stilgestaan bij samenwerken, de leiding kunnen nemen, investeren in de relatie met je collega's en elkaar aanspreken op gedrag. In een voorbereidende opdracht verzamelen de studenten informatie uit hun omgeving (360° feedback) over hoe zij samenwerken en wat daarin hun sterke en zwakke punten zijn. De theorie van de Roos van Leary komt aan bod en verdiept het inzicht in (hun eigen) interacties. Een groot deel van het practicum wordt ingevuld met het oefenen van situaties met een acteur, waarin het aanspreken van collega's centraal staat. De vaardigheden ik-boodschap en de 4G's worden hiermee ingetraind.

M1 Practicum 'Weerbaarheid en grenzen', begin M1

In dit practicum staat seksuele intimidatie en intimidatie in het algemeen of andere vormen van 'ongewenst gedrag' centraal (bv. pesten, discriminatie). Het doel van dit practicum is om het onderwerp bespreekbaar te maken, bewustzijn te kweken en handvatten mee te geven voor het omgaan met ongewenst gedrag. Ook krijgen de studenten informatie over het doen van een melding als hen of anderen iets overkomt.

Allereerst wordt in een stellingensoefening aan de studenten gevraagd hun mening te geven over veel voorkomend grensoverschrijdend gedrag en diverse situaties uit de praktijk. Middels discussies wordt bewustwording gecreëerd over normen, grenzen en reacties in uiteenlopende situaties waarin (seksuele) intimidatie in het spel is en hoe deze kunnen verschillen per persoon. Vervolgens worden met een acteur korte situaties nagebootst waarin de studenten een (mogelijke) dreigende situatie ervaren. De vraag is: wat gebeurt er met je als een grens overschreden wordt? Wat merk je dan op: wat denk je? wat voel je fysiek? wat ben je geneigd te doen/niet doen? Aan de hand hiervan worden verschillende psychologische en fysieke mechanismen uitgelicht (bv. bagatelliseren, schuld bij jezelf zoeken, twijfelen aan eigen oordeel, fight, flight, freeze), die in werking treden bij grensoverschrijdend gedrag.

M1-3 Workshop Aanspreken en aangesproken worden (jaarlijks tijdens symposium)

Van een toekomstig arts wordt verwacht dat collega's aangesproken worden op gedrag dat schadelijk kan zijn voor de patiënt. Zowel bij directe risico's (bijv. dreigende medicatiefout) of indirecte risico's (bijv. slechte werksfeer op de afdeling). In deze workshop wordt ingegaan

op hoe je als beginnend arts (in opleiding) je collega's aan kunt spreken op hun gedrag. Er wordt naar diverse aspecten van het aanspreken gekeken: welke ervaringen zijn er met aanspreken, hoe heb je dit gedaan en welk effect had dit? Welke afwegingen maak je om iemand wel of niet aan te spreken? Onder welke voorwaarde wil/kun/durf/moet je iemand aan (te) spreken? (Hoe) zou jij zelf aangesproken willen worden? Hoe spreek je aan?

Vervolgopleidingen *COSTA, Complexe situatie training voor AIOS (vier dagen)*

Samen met medisch specialisten uit het Amsterdam UMC geven we een vierdaagse communicatietraining, over effectiever worden in complexe situaties. In deze training wordt de interactie met patiënten en familie, collega's, supervisors, opleiders en andere gezondheidszorgprofessionals onder de loep genomen. Naast communicatie komen ook samenwerken en (persoonlijk) leiderschap aan bod. Acteurs spelen lastige situaties uit de praktijk van de deelnemers na, waardoor de training steeds precies op maat is.

Onderstaande onderwerpen zijn onderdeel van de training:
omgaan met (heftige) emoties/conflicten/boosheid/agressie, aanspreken collega's, je automatische reacties op stress en non-verbale gedragingen, bewustzijn van kwaliteiten en valkuilen op gebied van communicatie in complexe situaties, m.b.v. de Roos van Leary inzicht krijgen in hoe kun je een interactie kunt beïnvloeden met je eigen gedrag, verschillende gesprekstechnieken zoals benoemen, exploreren en erkennen, begrenzen en metacommunicatie.

Onderwijs waarin de onderwerpen niet expliciet op de agenda staan, maar waar op geleide van de student persoonlijke ervaringen in vertrouwelijkheid besproken kunnen worden:

B1 *Terugkompracticum Praktijkstage Zorg*

Tijdens de Zorgstage komen de studenten met hun eigen studiegroep eenmaal bij elkaar op de faculteit, onder begeleiding van een docent. De studenten krijgen tijdens deze bijeenkomst de ruimte om ervaringen in de stage met elkaar te delen.

B2 *Terugkompractica Huisartsstage (vier practica)*

Onderdeel van de huisartsstage zijn de terugkombijeenkomsten in de eigen studiegroep, onder begeleiding van een vaste docent. Naast de focus op een aantal vooraf vastgestelde onderwerpen en het bespreken van patiëntcasuïstiek, is er ruimte voor het delen van persoonlijke ervaringen tijdens de stage.

M1-3 *Intervisiebijeenkomsten (vijf bijeenkomsten M1-2, twee bijeenkomsten M3)*

Tijdens de coenschappen komen de coassistenten elke paar maanden samen in een vaste groep, onder leiding van een vaste docent. In deze bijeenkomsten worden ervaringen op de ziekenhuisvloer met elkaar besproken. Er is ruimte voor zowel de positieve, als ook de lastige momenten. De coassistenten bepalen zelf welke onderwerpen ze inbrengen. Bejegening door collega's is een veelbesproken thema in deze bijeenkomsten.