

Als je begrijpt wat ik bedoel

TEKST: NYNKE
VAN SPIEGEL,
FOTO: SUZANNE
MULLER

Samenwerken kan stroef verlopen, zowel tussen directe collega's als met leidinggevend. Hoewel je niet de aanstichter hoeft te zijn, ben je vaak wel onderdeel van de oplossing. In de training 'Samenwerken in de huisartsenpraktijk' worden handvatten gegeven om een goede en duurzame samenwerking aan te gaan.



HANS DE ROOS
EN WIM MEIJER

'Samen- werken begint bij jezelf'

Volgens trainer Wim Meijer begint een goede samenwerking bij jezelf. Meijer: 'Mensen vinden het lastig elkaar aan te spreken als iets bij de ander niet bevalt. Onze waarneming is dat zorgverleners gewend zijn problemen van andere mensen op te lossen en op het moment dat ze geen oplossing kunnen bedenken, doen ze niets. Zo blijven problemen dooretteren tot het escaleert.'

De training is door Wim Meijer en Hans de Roos vormgegeven. Samen vormen zij *Fundamed* waarmee zij

zorgverleners (van tandartsen tot huisartsen) begeleiden in samenwerken. Zij weten als geen ander waar praktijken tegenaan lopen. Doel van de training is om inzicht te krijgen in je eigen rol in de samenwerking. Volgens Meijer en De Roos kun je namelijk veel veranderen vanuit je eigen rol. Meijer: 'Het is makkelijk elementen en personen om je heen de schuld te geven, maar daaraan kun je weinig veranderen. Echter, hoe jij zelf met een situatie omgaat, is van essentieel belang voor het verloop. Als het regent kun je chagrijnig worden, maar je kunt ook een regenpak aantrekken om te zorgen dat je niet natregent.'

Communicatie

De interactieve training duurt een dag. In een groep van maximaal 16 deelnemers worden oefeningen gedaan om de communicatie zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Hierbij komen verschillende thema's

aan bod, zoals een eerste indruk en het stellen van open vragen om bij je collega's veel dichterbij de kern te komen. Een belangrijk thema is wat Meijer en De Roos de communicatiemuur noemen. Zo kun je wel iets zeggen, maar dat betekent niet dat de ander je gehoord heeft. Of begrepen heeft wat hij gehoord heeft. Ook het aanspreken van een collega of een leidinggevende komt aan bod. De Roos: 'Veel vragen die assistenten stellen aan hun werkgever zijn vragen tussen neus en lippen door. Dan ontstaan irritaties waarbij een assistent bijvoorbeeld roept "Ik heb het al drie keer gevraagd!". Maar als het drie keer niet is gehoord of het belang niet is begrepen, gebeurt er niets.'

Betere zorg

Een training rondom (heldere) communicatie met als doel een betere samenwerking is volgens het *Fundamed* duo aan iedereen besteed. Ook als de samenwerking op dit moment soepel verloopt en de training preventief wordt gevolgd. De Roos: 'Mensen die niet met plezier werken, maken meer fouten. Een tevreden, evenwichtige samenwerking levert dus ook betere zorg en tevreden patiënten op en de doktersassistent is daarbij de ruggengraat.' ●

Deelnemen?

Voor deze training – die opgenomen wordt in het trainingsaanbod van de NVDA – ontvangen de deelnemers accreditatiepunten (accreditatie is in aanvraag). Aanmelden kan als individu, maar het is ook mogelijk met een team van collega's of als praktijk deze training te volgen. De NVDA biedt deze eendaagse training in het najaar aan in Utrecht, Hengelo en Zwolle op verschillende dagen. Aanmelden kan via de site www.nvda.nl onder Nieuw scholingsaanbod.