

Persoonlijke coach traint sociale vaardigheden aios

# Een zetje in de goede richting

drs. Caroline Buis,  
trainer/coach Foreest Instituut

drs. Judith Wagter,  
onderwijskundige Foreest  
Instituut

Marjolein Voorberg,  
journalist

dr. Marina Eckenhausen,  
directeur Foreest Instituut

Correspondentieadres:  
m.a.w.eckenhausen@mca.nl;  
c.c.: redactie@medischcontact.nl

Geen belangenverstrengeling  
gemeld.

Aios in het Medisch Centrum Alkmaar die op problemen stuiten in de omgang met hulpverleners en patiënten, kunnen persoonlijke begeleiding krijgen van een communicatiespecialist. Een paar gesprekken zetten de aios vaak alweer op het goede spoor.

**H**et nieuwe leren heeft in de medische vervolgopleiding zijn intrede gedaan. En daardoor worden aan de communicatieve vaardigheden - één van de zeven competenties die de aanstaande arts moet beheersen - aanmerkelijk hogere eisen gesteld dan in het verleden. Persoonlijke begeleiding door een trainer/coach kan dan haar waarde bewijzen. Het Foreest Instituut, het opleidingsinstituut van het Medisch Centrum Alkmaar, biedt opleiders en artsen in opleiding tot specialist (aios) begeleiding op maat aan.

Het idee hiervoor is afkomstig van de specialistenopleiders van het Medisch Centrum Alkmaar. Zo nu en dan meldden zij zich bij coaches

(in dit geval een psycholoog) van het Foreest

Instituut met de vraag eens mee te lopen met een arts-assistent omdat er iets aan diens communicatie schortte. Vaak lukte het hun niet om te achterhalen waar het misging en

daarom wilden ze graag de mening horen van een communicatiedeskundige.

Een arts met een wat hoekig karakter wordt tegenwoordig niet meer geaccepteerd. Goede communicatie is niet alleen van belang in het contact met de patiënt, maar ook met andere zorgverleners. Nieuwe werkwijzen met veel multidisciplinaire verbanden en andere complexe samenwerkingsvormen vereisen goede sociale vaardigheden. CanMeds 2000, het

nieuwe model voor de medische vervolgopleidingen, sluit daar met zijn zeven competentiegebieden op aan.

De begeleiding die het instituut biedt, kan het beste duidelijk worden gemaakt aan de hand van een beschrijving van de praktijk. Twee voorbeelden.

## Conflicten met collega's

*Een internist-opleider heeft contact met het Foreest Instituut gezocht over één van zijn arts-assistenten. Zij is een uitstekende arts, maar ze heeft nogal wat conflicten met artsen, fysiotherapeuten en verpleegkundigen. In het eerste gesprek met iemand van het Foreest Instituut vertelt de internist-opleider dat hij er tegenop ziet haar straks te moeten beoordelen.*

*In het eerste gesprek dat de trainer heeft met de aios, blijkt ze tot diens verrassing ietwat verlegen. Wat de coach in eerste instantie voor arrogantie heeft gehouden, komt voort uit een sterk perfectionisme, gekoppeld aan de neiging tot veroordelen. Haar spreken, met een 'hete aardappel in de keel', blijkt aangeleerd om een licht accent te verdoezelen. Ze komt uit een gezin met hoogopgeleide ouders, die hoge verwachtingen hebben van hun kinderen.*

*De aios vertelt dat ze eerder probleemloos in een klein ziekenhuis heeft gewerkt. Maar in het grote Alkmaarse ziekenhuis heeft ze met veel meer mensen en procedures te maken. Er moet veel meer worden overlegd en het stoort haar enorm dat niet alles direct gaat zoals zij het voor ogen heeft.*

**Haar arrogantie blijkt voort te komen uit een sterk perfectionisme**



In het bedrijfsleven is coaching heel gewoon. Het wordt tijd dat dit ook gaat gelden voor dokters.

beeld: Getty Images

## **Ineens ziet de coach waar het misgaat**

*Ze begrijpt wat de coach haar vertelt. Dat de ene dokter snel iets voor elkaar krijgt en de ander niet, heeft alles te maken met communicatie. Wie maatjes wordt met collega-artsen, verpleegkundigen of paramedici krijgt sneller iets voor elkaar dan degenen die op hun strepen blijven staan. Daarnaast moet de aios aan haar overtuigingen werken om een stukje van haar perfectionisme en het stellen van eisen aan anderen los te laten. Dit bespreekt de coach met haar in een aantal gesprekken, waarbij wordt gebruikgemaakt van de zogeheten rationele effectiviteitstraining. De aios geeft aan dat zij bij een extern bureau een training wil volgen waarin ze leert ineffectief gedrag van zichzelf om te buigen naar meer effectief gedrag.*

### **Bekende valkuil**

*Een aios kindergeneeskunde had nooit gedacht dat zijn communicatieve vaardigheden nog eens een struikelblok zouden vormen. Toch was hij*

*uitgerekend op dit punt onzeker geworden. De aanleiding was een gesprek met de ouders van een ernstig ziek kind. Naar zijn idee was het goed verlopen, maar de ouders waren niet tevreden geweest over zijn optreden. De aios was altijd goed beoordeeld op het gebied van communicatie en zelf had hij ook nu het gevoel dat hij naar beste kunnen had gehandeld. De opleider gaf aan dat er wel vaker iets had gewrongen, maar kon niet precies aangeven waar het dan fout ging. Besloten werd dat een coach een dagdeel met de aios zou meelopen. Zij trekt in zulke gevallen een witte jas aan en wordt bij de patiënten geïntroduceerd als iemand die er in het kader van de opleiding bij zit. De coach vindt de aios communicatief sterk. Hij is vriendelijk, rustig, luistert goed en stelt de juiste vragen. Hij maakt een energieke, hartelijke indruk. Het ouderpaar tegenover hem is wat timide en een tikje zakelijk. En ineens ziet de coach waar het misgaat. De arts-assistent heeft het over poep, waar de ouders het hebben over 'ontlasting'. En dit voorbeeld, hoe marginaal het verschil ook mag lijken, is tekenend. De aios zit zozeer in zijn*

**SAMENVATTING**

- Aios in het Medisch Centrum Alkmaar (MCA) kunnen al enige jaren op eigen verzoek of op verzoek van hun opleider persoonlijke begeleiding krijgen op het gebied van communicatieve vaardigheden.
- Deze begeleiding wordt geboden door een coach (in dit geval een psycholoog) van het Foreest Instituut van het MCA.
- De begeleiding past binnen het competentiegericht leren uit het CanMeds 2000-model.
- Het Foreest Instituut biedt de begeleiding standaard aan alle opleidingsdisciplines in het MCA aan.



Eerdere MC-artikelen over de competenties van aios op het gebied van communicatie vindt u onder de digitale versie van dit artikel op [www.medischcontact.nl](http://www.medischcontact.nl).

*eigen verhaal dat hij niet kijkt hoe het overkomt op de ouders.*

*Het is een bekende valkuil. Afstemmen op de ander, is communicatie voor gevorderden. In het begin van de studie vereist het begrijpelijk overbrengen van een medisch-inhoudelijk ingewikkeld verhaal alle aandacht, maar in een later stadium moet een aios beide aspecten tegelijk in het oog kunnen houden. Behalve dat je bij kindergeneeskunde te maken hebt met bezorgde ouders, bestaat het gevaar dat vader en moeder niet op één lijn zitten of dat een arts die zich te veel richt op de moeder. Belangrijk is beide ouders aan te kijken en aan te spreken. Nu eenmaal duidelijk was op welk punt het eerder was misgegaan, had de aios na enkele coachgesprekken zijn zekerheid hervonden.*

**Acteur**

De begeleiding van het Foreest Instituut bestaat in de regel uit drie intakegesprekken van een half uur: één met de opleider, één met de aios en één met hen beiden. Vervolgens loopt de coach gemiddeld één of twee dagdelen mee op de poli of de verpleegafdeling. Daarna volgen drie gesprekken van anderhalf uur tussen de coach en de aios. Soms wordt daarbij een acteur ingehuurd voor het oefenen van gesprekken die specifiek zijn gericht op de punten die aan de orde zijn geweest. Tot slot volgt de evaluatie, waarbij ook de opleider aanwezig is.

Voor een specialist-opleider blijkt het vaak moeilijk communicatiestoringen van de aios op de juiste manier te benoemen. Bovendien zijn sommige situaties communicatief erg lastig en kan niet iedere opleider zelf op dat moment het goede voorbeeld geven. Een aios heeft soms een beeld van een bepaald type arts in zijn hoofd

waarop hij zich richt, en dat hoeft niet altijd de opleider te zijn. Soms ontbreekt ook simpelweg de klik tussen aios en opleider.

Bij een coach spelen deze zaken niet. Zijn positie is neutraal, waardoor de aios zich eerder open durft te stellen dan bij zijn opleider. De coach is ook gewend scherp te observeren en kan de aios concrete feedback bieden. Daarbij kan hij ook de eigen ervaringen in de omgang met de aios betrekken. Van belang is dat op tijd begeleiding wordt gevraagd, zodat de aios voldoende tijd heeft om bij te sturen en te tonen wat hij kan.

Overigens hoeft de vraag niet altijd uit te gaan van de opleider. Ook een aios kan begeleiding vragen.

**Redmiddel**

Een coach kan de opleider veel werk uit handen nemen, maar er loert ook een gevaar. En dat is dat de coach als een laatste redmiddel wordt ingezet en de communicatie het aspect wordt waarop een verder niet zo goed presterende assistent wordt afgewezen.

Opleiders, aios en Foreest Instituut constateren na een aantal jaren dat persoonlijke begeleiding op communicatief gebied toegevoegde waarde heeft. Daarom heeft het Foreest Instituut besloten de begeleiding aan te bieden aan alle aios die in het MCA in opleiding zijn. De begeleiding past in het concept van de Foreest Medical School, die najaar 2008 van start gaat. Nog belangrijker is de overtuiging dat goede communicatieve vaardigheden thuishoren in de opleiding tot medisch specialist. In het bedrijfsleven is begeleiding op dit terrein heel gewoon. Het wordt tijd dat dit ook gaat gelden voor dokters. 

# praktijkperikel

## Ron Brandsteder

Onlangs werd ik om tien voor vijf 's middags gebeld door de vrouw van een patiënt. Uit haar verhaal maakte ik op dat hij een retentieblaas had: hij had vandaag veel gedronken en niet meer geplast. Zijn buik begon op te zetten.

Ik vroeg of ze even op mijn praktijk konden komen. Dat was helaas niet zo makkelijk, want ze zaten niet in hun woonplaats Drachten, maar in Hilversum. Ik adviseerde in Hilversum een huisarts te bellen. Ze vertelde dat ze inmiddels zeven huisartsen had gebeld, maar dat niemand haar man wilde

helpen. Ze verwezen allen door naar de dokterspost, maar die zou pas aan het eind van de middag opengaan. De vrouw had misschien moeten zeggen dat haar man bijvoorbeeld Ron Brandsteder was.

Je hoort artsen nogal eens klagen dat iedereen altijd zo kritisch op ze is, vooral de politiek. Maar ik kan me er wel iets bij voorstellen.