**Programma  
  
Dag 1 De regiebehandelaar als een knooppunt in een sociaal-organisatorisch interactienetwerk**

*9.30-17.00 uur inclusief lunch  
Arita Schaling, Marc Verbraak, Matthijs Moorkamp*

In deze module wordt de context geschetst waarbinnen de regiebehandelaar functioneert

Beleidsvisie vanuit Zorgverzekeringswet en historie

Ontwikkeling regiebehandelaar vanuit het kwaliteitsstatuut

Zorgvragen in zowel de specialistische als generalistische GGZ zijn vaak multidisciplinair van aard. De regiebehandelaar is in dit multidisciplinaire proces verantwoordelijk voor de “integraliteit” van het behandelproces (GGZ, 2017). Hij of zij staat hierdoor op het spreekwoordelijke knooppunt tussen zorgprofessionals, zorgverleners, patiënten en familie. Werken op zo’n knooppunt zorgt voor een veelheid aan interacties en een bijbehorende hoge communicatienoodzaak. In deze module zullen we de uitdagingen van de regiebehandelaar benaderen vanuit een sociaal-organisatorisch perspectief dat gericht is op de zorgcontext. Hierbij kijken we naar de verdeling van werk tussen mensen en hoe individuen in organisaties beter in staat gesteld worden om hun werk op een slagvaardige manier uit te voeren.

In drie delen, zal in deze module worden gewerkt aan het creëren van een beter begrip van de uitdagingen waarmee regiebehandelaars worden geconfronteerd en het verkennen van mogelijkheden voor veranderingen. Uitgangspunt hierbij is dat veel uitdagingen op het gebied van communicatie, samenwerking, vernieuwing en het opereren met zo min mogelijk fouten niet los gezien kunnen worden van de organisatiecontext waarin wordt gewerkt. Beter begrip van de opbouw van deze organisatiecontext en het effect daarvan op het sociale interactiepatroon schijnt hierdoor niet alleen een ander licht op de uitdagingen zelf maar ook op mogelijkheden voor verandering. De module rijkt hierdoor een integraal perspectief aan waarmee nieuwe veranderingen voor de werkpraktijk tot stand zouden kunnen komen.

Deze module wordt verzorgd door de Radboud Management Academy en word voorafgegaan door een introductie van GZ- hoofdopleider prof. dr. Marc Verbraak. Hij zal de leergang openen met het neerzetten van de kaders van de leergang, het uiteenzetten van de beleidsvisie vanuit de Zorgverzekeringswet, de historie en de ontwikkeling van de regiebehandelaar vanuit het kwaliteitsstatuut.

**Dag 2 (titel per onderdeel)**

*9.30-21.00 uur inclusief lunch en diner  
Inez Zondag (+Trainingsacteur)*

*Ochtend 9.30 – 12.30 (3 uur)*

**Communiceren: Effectieve communicatievaardigheden, belang van luisteren, het omgaan met verschillen en voorkomen van misverstanden.**

Als regiebehandelaar communiceer je niet alleen met de patiënt, maar tegelijkertijd met collega’s en familie. Heldere communicatie is voor een goede samenwerking cruciaal. In deze module ervaar je welke vaardigheden in elke samenwerkingsrelatie cruciaal zijn. Je bent je bewust van de rol van aannames, interpretaties en lichaamstaal. Je ontdekt hoe communicatiestijlen kunnen verschillen en vergroot je communicatiekracht door daar vervolgens effectief mee om te gaan.

Thema’s:

* De rol van communicatie in samenwerkingsrelaties.
* Basisvaardigheden: luisteren, samenvatten en doorvragen bij vasthoudende collega’s.
* Voorkomen van misverstanden.
* Omgaan met verschillen in communicatiestijlen van de verschillende betrokken partijen in de patient journey.

*Middag 13.30  – 17.30 (4 uur)*

**Samenwerken: Managen van verwachtingen, aanspreken, aansturen en motiveren, shared decision making.**

Naast bewuster en doelgerichter communiceren, is het bovendien van belang om samenwerkingspartners te kunnen aanspreken, aansturen en motiveren. Daarom gaan we in deze module ook aan de slag met beïnvloedingsvaardigheden. Je leert je invloedvaardigheden te ontwikkelen en flexibel in te zetten om in overlegsituaties bepalender te zijn in het proces en transparant te zijn in wat je wil.

Thema’s:

* Managen van verwachtingen: waarom en hoe?
* Oefenen met invloedstijlen:
  + Overreden
  + Stellen
  + Overbruggen
  + Inspireren
* Respectvol feedback geven en ontvangen
* Het komen tot gedeelde afspraken en het vastleggen van afspraken

*Avond 19.00 – 21.00 (3 uur)*

**Regisseren: Effectieve regie- en zorgafstemmingsgesprekken, verbindend omgaan met diversiteit**

In gesprekken met patiënten en collega’s spelen emoties en diversiteit een grote rol. Hoe ga je als regiebehandelaar om met moeilijke gesprekssituaties, cultuurverschillen, irritaties en gevoelens van onmacht? In deze module staan we nadrukkelijker stil bij de specifieke vaardigheden die je kunt inzetten om elk regiegesprek of zorgafstemmingsgesprek zo optimaal mogelijk te voeren.

Thema’s:

* Herkennen en erkennen van onderliggende behoeftes en emoties.
* Vermijden van valkuilen: herhalen, overtuigen, in discussie gaan.
* Overbruggen van verschillen in cultuur, taal en generaties.
* Elk gesprek is anders: casuïstiek

**Dag 3 Reflectie, intervisie, evaluatie en afsluiting**

**12.30 uur-17.00 uur  
Arita Schaling**

In de slotbijeenkomst heb je in de intervisiesessie de gelegenheid eigen casuïstiek in te brengen en presenteer je kort de reflectie op je eigen casus: Wat waren je oorspronkelijke leerdoelen? Heb je die behaald? Welke aanvullende kennis en competenties heb je verworven? Wat betekent dat voor hoe je in de toekomst in een dergelijke casus zou handelen? Wat neem je mee naar de dagelijkse praktijk en hoe ga je de nieuwe kennis en vaardigheden inpassen in je werk?