**Coördineren en Leidinggeven: informatie over de cursus**  
Docent: Geert Haentjens

Algemene gegevens van deze cursus

* Drie bijeenkomsten van 6,5 u, waarvan per cursusbijeenkomst 1,5 uur pauze.
* Bij aanvang van het traject vullen de deelnemers een intake vragenlijst in zodat de trainer inzicht heeft in de context, leerwensen en casuïstiek van de deelnemers
* wekelijks een Training Trigger (e-mail toegespitst op toepassing van wat geleerd is, met de mogelijkheid om vertrouwelijk met de medecursisten en de trainer te bloggen; de trainer reageert normaliter binnen de 24 uur op een inhoudelijke blog)
* kleine groep: maximaal 10 deelnemers

Tijdens de 3 cursusdagen komt achtereenvolgens aan de orde:

Dag 1: Het werk gedaan krijgen (6,5 uur, waarvan 1,5 uur lunch-, koffie- en thee-pauze)

* Taak- en ontwikkelafspraken maken en opvolgen  
  In samenspraak met de leidinggevende huisarts, richtende en aansporende afspraken maken over: welke taken, hoe uit te voeren, hoe met elkaar samen te werken, in welke domeinen professioneel te ontwikkelen  
  Onderscheid maken tussen DOEN (bijna alle coördinerende doktersassistenten zijn zelf ook nog actief als uitvoerend doktersassistent) en DOEN DOEN (de doktersassistent met management verantwoordelijkheden draagt ook een tweede pet: de collega’s aansturen en ontwikkelen)
* Onderhandelen over “Wat?” we gaan doen en “Hoe?” bv. bij de bemanning en werkverdeling in het team, de vakantieplanning  
  De veranderingen in de taakplanning (bv. wegens piekbelasting, vakantie, ziekte van collega’s) draagvlak geven in het team zodat het niet steeds dezelfde collega’s zijn die zich flexibel moeten opstellen
* Feedback geven, ontvangen en halen bv. bij kwaliteitsbewaking administratieve en medische handelingen door doktersassistenten  
  Overvloedig waarderende feedback geven is een kritische succesfactor om een geënthousiasmeerd, patiëntgericht en probleemoplossend team te verkrijgen. Intensieve sturende feedback is nodig om gedrag en resultaten bij te sturen. We gaan ook aan de slag met de hinderpalen en valkuilen in het geven van feedback.  
  We doen dit zowel vanuit de rol van collega doktersassistent als vanuit de verantwoordelijkheid van teamleider.
* “Feedback geven” aanleren aan de teamleden  
  Om een feedback rijke cultuur in het team te ontwikkelen zullen alle medewerkers stap voor stap leren elkaar feedback te vragen en te geven.
* Aanpassen van je manier van coachen aan het niveau van ontwikkeling van de medewerker bv. bij het inwerken van een nieuwkomer, als stagebegeleider, bij de coaching van de vaardigheden van de ervaren doktersassistenten  
  Medewerkers verschillen in professionele maturiteit, de ene is technisch nog weinig ervaren en een andere collega is zeer technisch bekwaam, de ene collega is zeer gedreven terwijl de andere collega weinig initiatief en verantwoordelijkheidszin toont. De coördinerende doktersassistente zal rekening houden met deze verschillen in haar manier van aansturen van de diverse collega’s.
* Terugblikken op de workshop, om zo nodig aanpak in de toekomst aan te passen, en afspraken maken met betrekking tot de Training Triggers

Dag 2: Vinger aan de pols van het team (6,5 uur waarvan 1,5 uur lunch-, koffie- en theepauze)

* Recapituleren dag 1, succesjes en hobbels bij toepassing  
  We leren uit de toepassing in praktijk van de deelnemers, we bespreken het effect van de Training Triggers
* STAR-bevragen  
  Door reflecteren over observeerbaar gedrag komen tot conclusies over (te ontwikkelen) competenties (bv. klaaggesprekken veranderen in leergesprekken) én organiseren en opvolgen van opleidingen en nascholingen
* Kernkwaliteiten  
  De leidinggevende verkrijgt scherpe inzichten in eigen talenten, doorschietgedrag, ontwikkelpunten en allergieën. Dit kan resulteren in meer zelfvertrouwen en rust bij het aansturen van collega’s
* Inzicht in de verschillen in talenten en ontwikkelpunten van de collega’s en deze inzetten voor een betere teamwerking  
  Diversiteit in talenten, wanneer adequaat ingezet, zijn een meerwaarde voor het team. De deelnemer leert deze verschillen in talenten nuttig maken.
* Dynamieken in het team herkennen en inzetten  
  Tussen mensen ontwikkelen zich tendensen als: volgen of machtsstrijd, samen komen of kliekvorming, initiatief nemen of berusten, innovatie of verstarring… Het is belangrijk deze trends snel te herkennen, te kunnen toeschrijven en zo nodig om te buigen.

Dag 3: Lastige gesprekken voeren (6,5 uur waarvan 1,5 uur lunch-, koffie- en theepauze)

* Recapituleren dag 2, succesjes en hobbels bij toepassing  
  We leren opnieuw van hoe we in praktijk met de aangeleerde vaardigheden aan de slag gingen
* Elegant en assertief “Neen”-zeggen bv. als brugfunctie tussen huisartsen en doktersassistenten  
  De coördinerende doktersassistente bevindt zich in een sandwich: enerzijds, staat ze zeer dicht bij haar collega’s doktersassistenten, anderzijds, is ze ook het verlengde van het beleid van de huisartsen. Het is belangrijk voor haar rol dat ze leert duidelijk en medelevend “Ja” en “Neen” zeggen. En dat ze niet gehinderd wordt door bv. overmatig geliefd willen zijn
* Duidelijke grenzen stellen aan wat collega’s ongewenst doen  
  Wanneer collega’s de “Neen” niet snel horen, zal de leidinggevende duidelijk aangeven wat de grenzen zijn. Wanneer de hardleerse collega zich dan nog niet inschikkelijk toont, zal er geëscaleerd worden naar de leidinggevende huisarts
* (Mee)Voeren van Correctiegesprekken  
  Een correctiegesprek is een krachtige vorm van investeren in het team: wanneer de betrokken collega alsnog haar gedrag aanpast, geeft dit een positief effect. Wanneer ze het ongewenst gedrag blijft vertonen, kan dit een aanzet zijn voor dossiervorming
* Oefenen met casuïstiek van de deelnemers, bijvoorbeeld wat betreft omgaan met meningsverschillen, wrijvingen en conflicten tussen doktersassistenten onderling en met de huisarts