De regie in elk (telefoon)gesprek voor artsen en medisch medewerkers

Programma voor de regie in elk patiëntgesprek

Vandaag

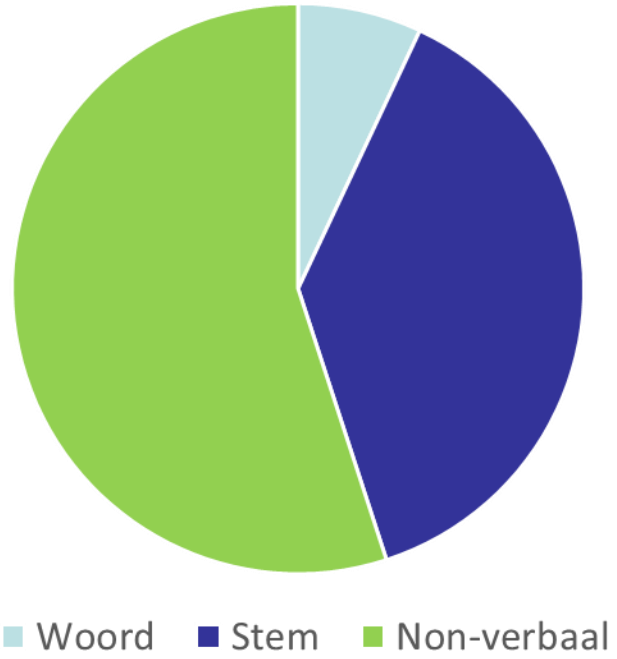
- Een open houding in je patiëntgesprek: De basis van communicatie
- Een gestructureerd patiëntgesprek: De OTHA-formule

Volgende keren

- Regie in je patiëntgesprekken
- Hoe bied je de patiënt service bij slecht nieuws?
- Hoe ga je om met weerstand bij slecht nieuws?
- … en verder?

De basis van communicatie

Verbaal versus non-verbaal



Wat is congruentie?

Non-verbale communicatie (55%)

Denk aan:

- Rechte rug
- Oogcontact
- Gebruik van je handen
- Afstand tot gesprekspartner
- Spiegelen
- …… ?

Intonatie (38%)

Let op:

- Volume
- Toonhoogte
- Tempo
- Geluiden

Wees je bewust van je eigen intonatie!
De toon maakt immers de muziek…

Woordgebruik (7%)

Wie heb je tegenover je?

En hoe pas je hier je woordgebruik op aan?

Is dat verschillend voor verschillende gesprekspartners?

Structuur met OTHA

Een gestructureerd gesprek

Openen / opnemen

Taxeren

Helpen

Afsluiten

De OTHA-formule

Fase 1: openen / opnemen

Denk aan:

- Houding
- Intonatie
- Woord

De OTHA-formule

Fase 2: taxeren

Taxeren

Doel

Alle relevante informatie helder in beeld krijgen, zodat je de patiënt zo goed mogelijk kunt helpen. En om goed warm door te verbinden.

Middelen

Luisteren: concentreren en stimuleren

Samenvatten: controleren of jullie op 1 lijn zitten

Doorvragen: de vraag achter de vraag te weten komen

Resultaat

Je kent de exacte vraag en de patiënt weet dat. Bovendien kun je goed doorverbinden, of zelf telefoontjes afhandelen die je anders had doorverbonden.

Een kort verhaaltje over Kees

Belangrijk:
Denk aan je referentiekader! Luister goed, en vul niet in vanuit je eigen situatie.

Laat merken dat je luistert!

Positief bericht volgen:

hmhm, leuk, goed zo, ok…….

Negatief bericht volgen:

hmhm, vervelend, tss, nou, nou, goh, …….

Dokter…ik heb zo’n last van…

Doorvragen als iets niet duidelijk is

Je wilt meer informatie? Stel (open) verdiepingsvragen en laat de ander vertellen:

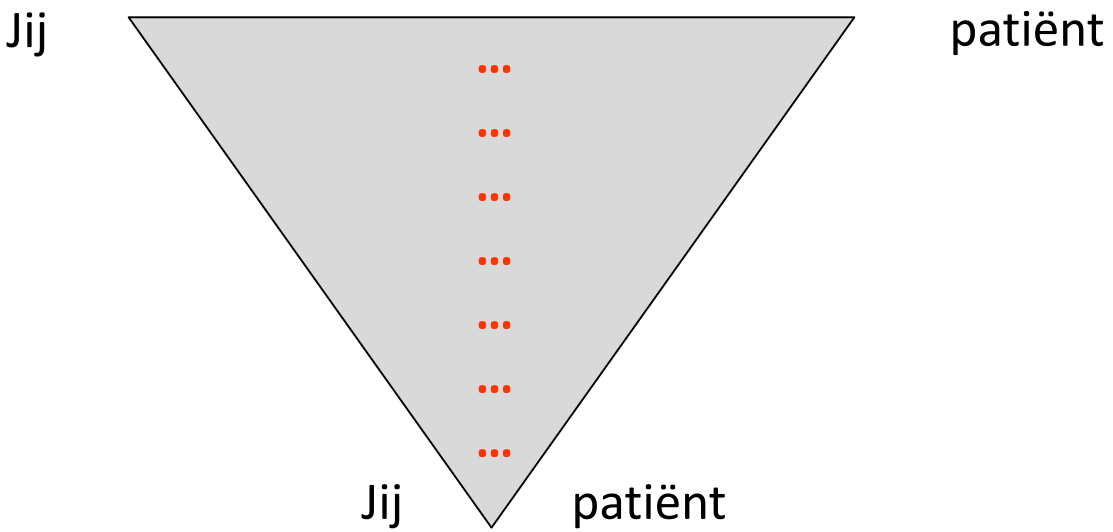
- Hoe bedoelt u precies?
- Wat is de inhoud van de klacht? En waarom heeft u onze hulp erbij nodig?
- Wat vindt u hiervan? En waarom is het een probleem voor u?
- Wanneer …
- Welke …
- Hoe komt het dat …

Je wilt een keuze forceren: stel keuzevragen:

- Is dit uw eerste aanvraag voor een @?
- Wilt u hem spreken of alleen een boodschap achterlaten?
- Gaat het om @ of @?

Kom niet te snel met je antwoord: vraag door!

Start taxeren



Resultaat taxeren

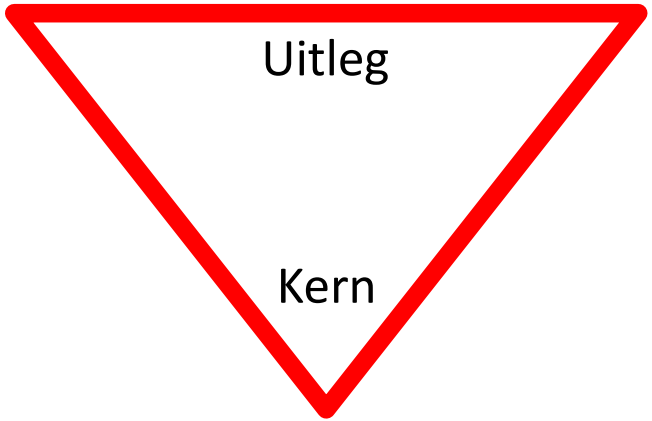
Samenvatting fase 2: Taxeren

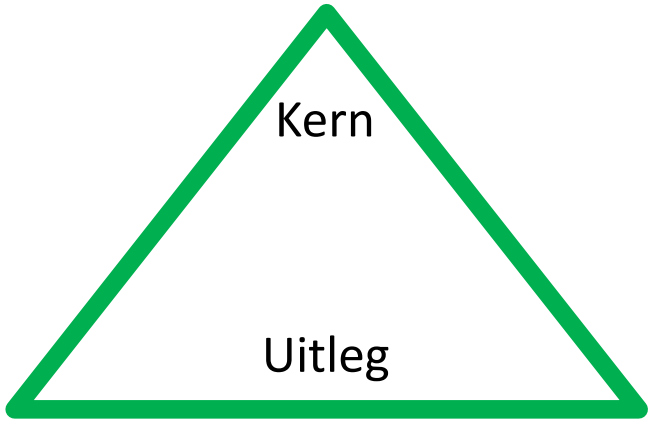
- Stel zoveel mogelijk open vragen aan de patiënt.
- Voorkom te snelle en verkeerde conclusie: wees voorzichtig met aannames.
- Wees je bewust van je eigen referentiekader als arts of medisch medewerker.
- Luister goed, vat samen en vraag door (LSD).
- Ga op zoek naar de vraag achter de vraag van de patiënt.

1. De OTHA-formule

Fase 3: helpen

Helpen in de vorm van een piramide





Trechter

Piramide

Helpen: geef direct antwoord

1. Vat de kern in 1 zin samen:

- *Ik leg uw vraag voor aan de arts.*
- *Ik zorg ervoor dat mijn collega u terugbelt.*
- *Ik neem uw aanvraag in behandeling.*
- *Ik kan helaas niets voor u betekenen.*

2. Daarna pas de onderbouwing / uitleg

3. Denk ook aan mogelijke service.

Wat kun je nog doen wat de patiënt niet verwacht? Dit maakt het verschil tussen een tevreden en enthousiaste patiënt!

Fase 3: Helpen

Doel

patiënt optimaal tevreden stellen

Middelen

Ja-zeggen

Nee-zeggen met een ja-houding

Meedenken

Meeleven

Resultaat

De patiënt sluit tevreden het gesprek af

1. De OTHA-formule

Fase 4: afsluiten

Fase 4 : Afsluiten

Doel

Afspraken/acties zijn helder

Middelen

Samenvatten afspraak

Vraag of je meer kunt doen

Slotgroet

De afsluiting van het gesprek

Vat samen of controleer of de patiënt nu heeft wat hij wilde

U stuurt ons @. Daarna ontvangt u… en u hoeft verder niets te doen. Is dat duidelijk?

Heeft u zo een helder antwoord op uw vraag?

Is alles zo naar tevredenheid geregeld?

Vraag of je nog iets kunt doen

Is er verder nog iets wat ik voor u kan doen?
Als u in de toekomst nog vragen heeft, kunt u mij altijd bellen.

Sluit af

Een prettige dag nog (meneer/mevrouw x)
Goedemorgen/goedemiddag (meneer/mevrouw x)
Succes met …

Regie in elk gesprek

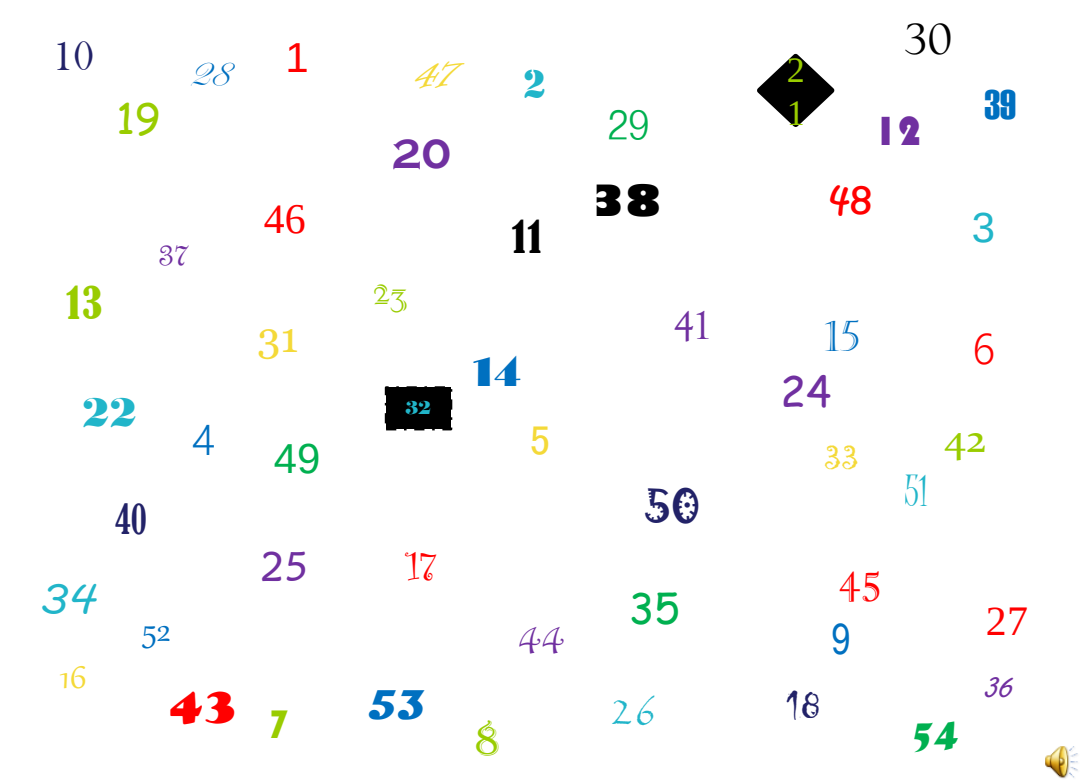
- Je eigen communicatiestijl (en hoe dat helpt in je gesprek)
  - MBTI
  - De Roos van Leary
- Regie met behulp van metataal
  - Op 3 niveaus
- Weerstand
  - En hoe je hier mee omgaat

Maar eerst…

Beschrijf een situatie die je lastig vond of vindt. Deze casus is de basis voor de rest van de training.

- Omschrijf de situatie.
- Formuleer het concrete gedrag van de patiënt. En het effect daarvan op jou.
- Formuleer wat je de volgende keer anders wilt doen.

Jouw communicatiestijl



www.opp.com/icebreakers

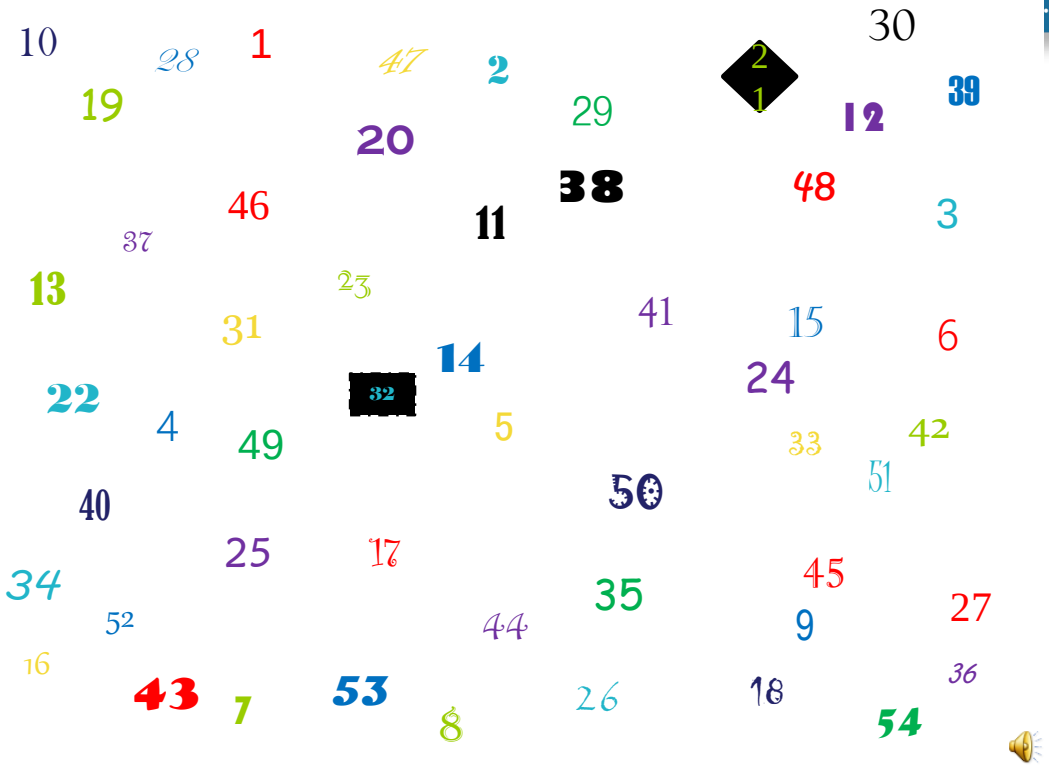
From: Thomas Lorenz, Angelika Höcker “Wert-voll leben”, Gabal Verlag, Offenbach 2014 | www.a-m-t.de

lve COMMUNICATIE ADVIES & TRAINING

1 10	2 11	3 12
4	5	6
7	8	9

www.opp.com/icebreakers

From: Thomas Lorenz, Angelika Höcker “Wert-voll leben”, Gabal Verlag, Offenbach 2014 | www.a-m-t.de



www.opp.com/icebreakers

From: Thomas Lorenz, Angelika Höcker “Wert-voll leben”, Gabal Verlag, Offenbach 2014 | www.a-m-t.de

Myers Briggs Type Indicator

Hoe neem je het liefst informatie op?

- Sensing|Concreet
- iNtuition|Abstract

Waar haal je je energie vandaan? Waarop richt je het liefst je aandacht?

- Extraversion|Buitenwereld
- Introversion|Binnenwereld

Hoe neem je beslissingen?

- **Thinking|Taakgericht**
- **Feeling|Mensgericht**

Hoe richt je je leven in?

- Judging|Structureel
- Perceiving|Flexibel

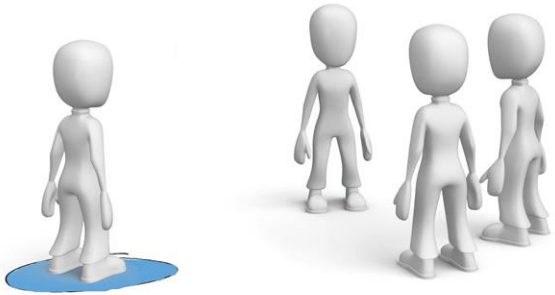
Hoe neem je beslissingen?

Thinking | Taakgericht

- Objectief
- Logica, analytisch
- Zakelijk
- Respect
- Onpartijdig
- Gericht op resultaat
- Conflict, kritiek,
- Competitie = oké

Feeling | Mensgericht

- Subjectief
- Persoonlijke waarden
- Verplaatsen in anderen
- Aardig, sfeer
- Impact op anderen
- Graag waardering inzet
- Harmonie + complimenten



Neemt beslissingen door uit de situatie te stappen om objectief een oordeel te kunnen vormen

T

Neemt beslissingen door in de situatie te stappen om zich in te kunnen leven

F

Conflict & Complementaire visie

Conflict

Thinking|Taakgericht vindt Feeling|Mensgericht:

- onlogisch
- overdreven emotioneel

Feeling|Mensgericht vindt Thinking|Taakgericht:

- kritisch
- onhartelijk, ongevoelig

Complementaire visie

Thinking|Taakgericht heeft Feeling|Mensgericht nodig:

- om contact te maken met gevoelens;
- om in te leven in anderen.

Feeling|Mensgericht heeft Thinking|Taakgericht nodig:

- om hard te zijn;
- om logische afwegingen te maken.

Roos van Leary

Gedrag lokt gedrag uit

Roos van Leary

Horizontaal

Samen-gedrag lokt samen-gedrag uit

Tegen-gedrag lokt tegen-gedrag uit

Verticaal

Boven lokt onder uit, en andersom

Combinaties

Allebei in Boven / Tegen? Machtsstrijd!

Allebei in Boven / Samen? Beiden je eigen plan willen uitvoeren, en er waardering voor hebben.

Allebei in Onder / Samen? Initiatief ontbreekt.

Allebei in Onder / Tegen? Elkaars kritische blik versterken.

Dominante gesprekspartner?

Belangrijk dat je Onder wegkomt. Pak de regie terug! Gebruik metataal, stel vragen, en toon initiatief.

Regie in gesprekken

De touwtjes in handen… ook als het lastig wordt?

Hoe voorkom je:

… een warrig gesprek als de patiënt een complexe vraag heeft?

… onbegrip als de patiënt een klacht heeft?

… dat het gesprek uit de hand loopt bij weerstand van je gesprekspartner?

… dat je het brengen van een slechte boodschap maar uit blijft stellen?

… dat het maar niet lukt de ander te onderbreken?

Metataal biedt uitkomst!

Dat kan op 3 niveaus:

1.Emotioneel

2.Proces

3.Inhoud

De kern van metataal

Zeg wat je doet en maak bespreekbaar wat je voelt!

Metataal: wanneer en hoe?

Wanneer?

- onderbreken
- patiënt moet even wachten omdat je iets opzoekt
- als inleiding van een complex antwoord
- gesprek schakelt over naar ander onderdeel
- je hebt even tijd nodig om na te denken
- weerstand van patiënt
- je dreigt de regie over het gesprek kwijt te raken
- als er stiltes vallen
- als je gevoelens boven tafel wil krijgen
- als je het idee hebt dat er wat speelt

Hoe? Waarneming + interpretatie = metataal

- Benoem eerst wat je objectief hebt waargenomen!
- Geef aan wat het effect is daarvan is op jou (vaak je interpretatie).
- Doe een voorstel hoe je wél verder wil gaan.
- Check of de ander het daarmee eens is.

Waarnemingsproces

1. Zintuiglijke waarneming — ik zie / ik hoor / ik proef / ik voel / ik ruik

2. Feiten / observatie — het zichtbare / hoorbare / tastbare / ……

---

3. Oordeel / interpretatie — ik denk / ik vind / jij bent / ……

4. Handelen

Metataal op 3 niveaus

Inhoud

Dus als ik het goed begrijp, vind je dat ik niet de juiste regels volg? Vind je het goed als ik je laat zien wat de regels zijn?

Proces

Het antwoord op je vraag is lastig. Ik leg eerst zo duidelijk mogelijk uit wat er precies aan de hand is. Vervolgens vertel ik je waarom ik tot dit besluit ben gekomen. Oké?

Emotie

Ik merk dat je er erg van baalt, klopt dat? En ik heb het idee dat mijn uitleg niet helemaal duidelijk voor je is? Klopt dat ook? Misschien goed om even een stap terug te maken: heb ik goed begrepen dat je..? <ja> Ok, in dat geval…

Feedback geven

1. **Benoem wat je hebt gezien.**
   Wees feitelijk en concreet. Vertel alleen wat je waarneemt en voorkom eigen interpretaties en oordelen.
2. **Controleer of de ander zich in je waarneming herkent**.
   Houd het (oog)contact vast en zorg voor een dialoog. Stel vragen.
3. **Geef een 'ik'-boodschap.**
   Vertel welk effect die waarneming op jou heeft.
4. **Vertel wat de ander anders zou kunnen doen wat een beter effect heeft.**
   Benoem een concreet voorstel en geef aan waarom je dit voorstelt.
5. **Vraag de ander hoe de feedback overkomt.**
   Zorg voor afstemming en zoek de dialoog op!

Omgaan met weerstand

Individuele casussen waarin alles samenkomt:

- OTHA
- Communicatiecirkel
- Regie en feedback met metataal
- Weerstand

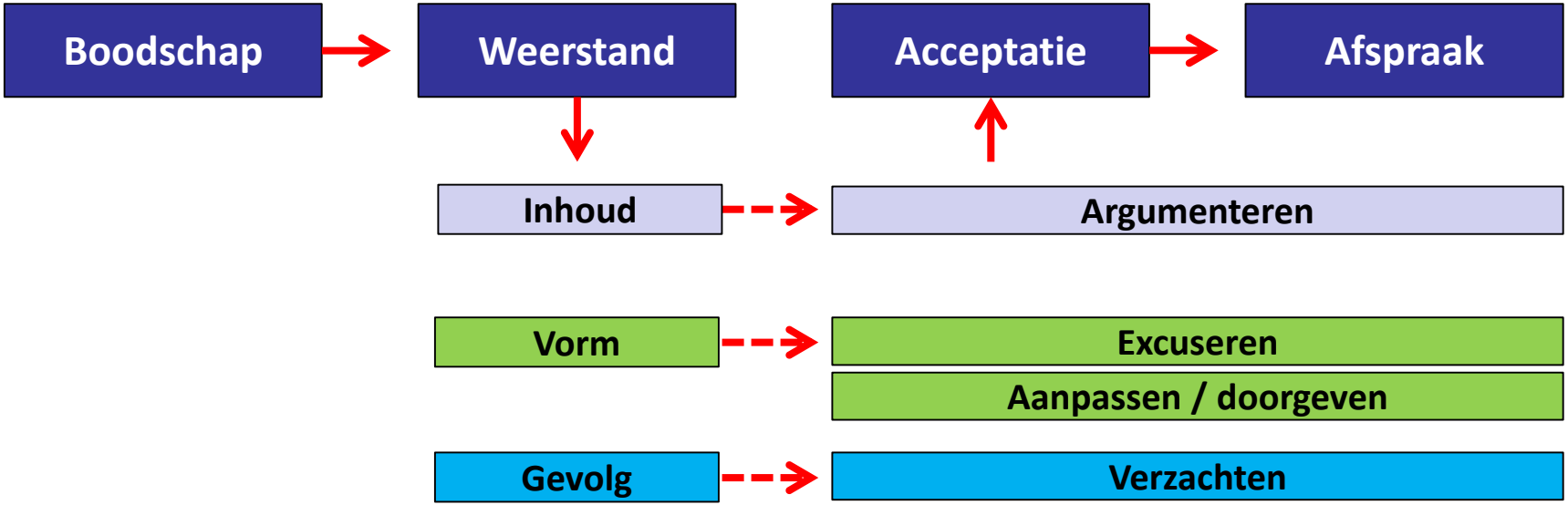
Omgaan met weerstand

Weerstand bij slecht nieuws

Merk je dat je patiënt weerstand biedt?

Reageer:

1. toets of er weerstand is en op welk punt
2. neem de weerstand weg
3. check acceptatie


Boodschap
Weerstand
Acceptatie
Afspraak
Inhoud
Argumenteren
Vorm
Excuseren
Aanpassen / doorgeven
Gevolg
Verzachten

1. Herken

Verbaal

- Nee hoor, dat ben ik niet met je eens!
- Moeten we dat echt zo doen?
- Hoeveel tijd denk je dat ik hiervoor heb?

Non-verbaal

(let op! 55% van je communicatie is non-verbaal!)

- Gezichtsuitdrukking
- Houding
- Zuchten
- …

2. Benoem en controleer

Voorkom oordelen en aannames

Benoem

Signaleer en benoem concreet wat er gebeurt

- Nou, dat is een diepe zucht! Ben je het niet met me eens?
- Ik zie je fronsen. Wat vind je van mijn antwoord?

Controleer

Controleer of je waarneming klopt. Vraag door!

- Wat precies zit je dwars?
- Wat precies vind je onzin?

3. Bespreek

- Benoem het effect op jou of het verloop van het gesprek
- Kom met een voorstel hoe je verder wil gaan.
- Check of de ander het eens is met je voorstel.

‘Ik hoor je een aantal keer zuchten. Wat vind je van mijn antwoord? Ik snap het gewoon niet. Waarom mag ik nou die dakkapel niet plaatsen als hij binnen de afmetingen valt? *Oké, ik snap waarom je dat denkt. Vind je het goed als ik je nog eens uitleg wat de exacte reden is?* Ja, doe maar.’