



## Door één deur

*Zonder stress lekker samenwerken*

### Inleiding

De samenwerking op tal van plekken in de gezondheidszorg staat onder een steeds zwaardere druk. Er is onvoldoende tijd of aandacht om onderhuidse gevoelens en irritaties te bespreken en op te lossen. Men voelt spanningen maar het is lastig de juiste aanpak te vinden. Het geven van feedback kan leiden tot tegenaanvallen en verwijten.

In deze workshop krijgt u een analysemodel aangereikt om zeer precies te achterhalen wat de oorzaak van het spanningsveld is en oplossingsrichtingen om de druk van de ketel te halen. Natuurlijk is het belangrijk te starten met de verschillen te begrijpen en te accepteren. Vaak moet het samenwerkingsstelsel ook geoptimaliseerd worden. In deze workshop krijgt u de hulpmiddelen mee om dat te bereiken.

### Programma

13:00	Inleiding
13:05	Inventarisatie praktijkvragen en situaties deelnemers
13:30	Formulier Kloofmeting Functioneren maatschap/vakgroep (start veranderproces!) Om een veranderproces groepsmatig te starten zal de groep zelf moeten vaststellen wat of er een kloof is tussen de gewenste situatie en de huidige en zo ja, hoe groot op een schaal van 1-10. De criteria waarop beoordeeld wordt kunnen zelfs door de groep worden vastgesteld of erkend. Voorbeelden van criteria: <ul style="list-style-type: none"><li>- kwaliteit informatie overdracht</li><li>- kwaliteit snelheid van besluitvorming</li><li>- kwaliteit snelheid van handelen</li><li>- kwaliteit elkaar ondersteunen</li></ul> Bij een kloof van meer dan 1,5 punten dient actie ondernomen te worden.
13:50	Overzicht m.b.v. Analyseformulier Team Gebouw – inleiding Het teamgebouw bestaat uit vier verdiepingen en twee kanalen Verdiepingen: <ul style="list-style-type: none"><li>- basis: missie en visie</li><li>- relationele kwaliteit: acceptatie van verschillen, erkenning van kwaliteiten</li><li>- taken en rollen: helder qua inhoud en verwachtingen, acceptatie ervan</li><li>- inzicht en overzicht van specifieke normen en waarden deze groep dit jaar</li></ul>

- Kanalen dienen om problemen op te lossen in heftige dynamiek:
- Efficiënte vergadertechnieken
  - Afspraken mbt feedback en kritiek op persoonlijk niveau

Eea wordt uitgewerkt en er worden hulpmiddelen en schema's verschaft:

14.00	a.	Missie en visie - opstellen specifiek geformuleerde missie
	b1.	Relationeel aspect optimaliseren – m.b.v. de 5 persoonskenmerken
	b2.	Oefening toepassing ervan
15:00		Pauze
15:30	c1.	Taken, portefeuillehouders & Teamrollen - inhoud en werkwijze Toelichting op taken als voorzitter en opleider e.d.
15.50	c2	Toepassing in de praktijk
16.00	d.	Opstellen korte-termijn doelstellingen, jaarplan, beleidsplan: valkuilen en attentiepunten
16.10	e1	Essentiële afspraken m.b.t. kritiek en feedback (nieuwe methode) toelichting nieuwe methode: i.t.t meeste adviezen, raden wij aan bij het geven van feedback de eigen gevoelens nog niet bespreekbaar te maken, maar je te beperken tot: - feitelijke beschrijving van andermans handelen - op licht positieve toon - gevolgd door belangstellende vraag om toelichting op de beweegredenen Afhankelijk van de reacties kan volgen: acceptatie / probleemoplossend gesprek: hoie het anders te doen / onderhandeling: andere aanpak nodig, hoe dat te verkrijgen en consequenties van niet veranderen/ kritiek: duidelijke veroordeling gedrag - in volgorde van hardheid op een continuüm van conflicthantering
16.30	e2	Korte oefening feedback geven
16.45	Enkele	belangrijke vergaderinnovaties en wat verder ter tafel komt. Toelichting: nieuw agendamodel / systeem van voorlegger / opstellen vergaderreglement. Samenvattende informatie, zeer beknopt omdat het een workshop van een dagdeel betreft.
17.00		Afronding en evaluatie

## Leerdoelen

Leren kennen van eigen drijfveren, valkuilen en zwakke plekken in omgaan met anderen  
In kaart brengen van communicatieprofiel.  
Inzicht in functioneren eigen professionele omgeving

## Werkvormen

Interactieve colleges met mini-oefeningen en casuïstiek. Deelnemers worden uitgenodigd specifieke probleemgebieden naar voren te brengen en ervaringen te delen, zodat de cursus zoveel mogelijk aansluit bij de praktijk van de deelnemers.

Bij aanvang zal het communicatieprofiel in kaart worden gebracht aan de hand van persoonskenmerken en gedragsvoorkeuren (extraversie, conflicthantering, werkinstelling, sensitiviteit en veranderbaarheid)

## **Canmeds**

<i>Communicatie</i>	Kennis over communicatie- en gesprekstechnieken met betrekking tot onderhandelen, overtuigen en beïnvloeden binnen de context van de geneeskundige praktijk.
<i>Samenwerking</i>	Effectief omgaan met patiënten, collega's, ziektekostenverzekeraars en management. Handvatten voor conflicthantering en intercollegiale samenwerking.
<i>Professionaliteit</i>	Reflectie op eigen kennis en handelen. Bevorderen persoonlijke ontwikkeling met betrekking tot omgaan met communicatief lastige situaties.

## **Docent:**

*Theo Bollerman* studeerde rechten en psychologie en heeft meer dan 25 jaar ervaring in het geven van cursussen aan huisartsen, medisch specialisten en paramedici.

Vanaf 1990 verzorgde hij onder andere voor Postgrade (postacademische opleidingen artsen en apothekers) meer dan tweeduizend workshops voor huisartsen en apothekers met thema's zoals onderhandelen, vergadertechnieken, conflicthantering, tijdmanagement, verandermanagement en energiemangement.

Daarnaast heeft hij in de afgelopen 20 jaar meer dan 180 vakgroepen en medische maatschappen begeleid op het terrein van mediation, fusering, teamontwikkeling en conflictbemiddeling.