

Power to the AIOS (en dus de patiënt!) COSTA-training helpt AIOS effectiever communiceren in complexe situaties

‘Het empoweren van de AIOS, dat is waar het op neer komt’, aldus Klaas Nauta, psychiater en programmaleider van COSTA, een vierdaags trainingsprogramma voor artsen in opleiding tot specialist (AIOS) gericht op het verbeteren van communicatievaardigheden, persoonlijk leiderschap en samenwerking in complexe situaties.

‘De positie van de AIOS is eigenlijk heel kwetsbaar’, zegt Nauta. ‘Enerzijds ben je de spil in de patiëntenzorg en draag je een enorme verantwoordelijkheid. Anderzijds word je geacht om te leren, ben je afhankelijk van je supervisor en moet je, door de steeds wisselende stek in het ziekenhuis, voortdurend opnieuw je plek veroveren. En dan wil je ook nog iedereen te vriend houden. Tel daar de steeds ingewikkelder patiëntenzorg en de hoge administratieve druk en werkdruk bij op en het plaatje is compleet. Niet voor niets zijn de burn-out cijfers onder AIOS heel hoog. Het is een open deur, maar voor goede patiëntenzorg is een vitale AIOS cruciaal. Ons trainingsprogramma draagt daaraan bij.’

Broekie

Effectieve communicatie en samenwerking zijn voor de AIOS dus essentieel. Want, hoe ga je bijvoorbeeld om met hevige emoties in gesprekken over het beëindigen van een levensreddende behandeling of onverwachte complicaties? Op welke manier zorg je ervoor dat je niet dichtklapt door de boosheid van een patiënt die net gehoord heeft dat hij ernstig ziek en dus bang is? Of hoe zeg je als broekie tegen een verpleegkundige met 25 jaar ervaring dat ze de bloeddruk drie keer in plaats van twee keer per dag moet meten? En hoe kun je je supervisor in de hectiek van de dagelijkse praktijk overtuigen van wat jij belangrijk vindt voor de behandeling van een patiënt?

Meer grip, minder stress

Dat kun je leren. Nauta: ‘De COSTA-training helpt AIOS effectiever te communiceren in al die complexe situaties die ze tegenkomen in het ziekenhuis. Ze krijgen tips en vaardigheden en groepsgenoten denken mee. Daarbij gaat het niet om goed of fout, maar om wat werkt. En dat verschilt per persoon.’ Dat het werkt is duidelijk. Nauta: ‘AIOS zeggen zich door de training zekerder te voelen. Ze zijn bewuster van hun eigen rol en hun valkuilen, kunnen effectiever manoeuvreren tijdens ingewikkelde overleggen en beter omgaan met hevige emoties. Ook hebben ze het gevoel dat ze meer invloed kunnen uitoefenen, maar tegelijkertijd weten ze ook wanneer ze géén invloed hebben op een situatie en er dus geen energie in hoeven steken. Dit helpt hen om niet opgebrand te raken en uiteindelijk ook echt minder stress op het werk te ervaren.’

Veiligheid

De training heeft een vrij persoonlijk karakter. Om effectiever te worden moet je namelijk ook iets te weten komen over je eigen kwaliteiten en valkuilen. Het sleutelwoord daarbij is veiligheid. COSTA is een programma alleen voor AIOS. ‘Door te trainen met dezelfde doelgroep, mensen die als het ware hetzelfde ‘lot’ delen, creëren we een veilige omgeving waarin alles besproken kan worden en mensen zich kwetsbaar op kunnen stellen. De situaties die behandeld worden, zijn situaties uit hun eigen praktijk. Lastige interacties met patiënten, maar ook knelpunten in de samenwerking met collega’s, supervisors of verpleegkundigen. Voor de andere deelnemers zijn deze situaties enorm herkenbaar, maar ze hebben niet die emotionele lading. Daardoor kunnen ze elkaar zeer goed evalueren en nieuwe inzichten en oplossingen aanreiken.’

Het juiste moment

De cursus is bestemd voor AIOS vanaf het begin van hun tweede jaar van de opleiding tot specialist. Na het eerste jaar, waarin de focus ligt op de medisch inhoudelijke aspecten, gaan namelijk dan ook de communicatievaardigheden een rol spelen. AIOS lopen tegen complexe situaties aan en worstelen daarmee. Hét moment om de training te volgen en te oefenen met situaties uit hun eigen praktijk. Natuurlijk is er al eerder in de opleiding aandacht voor communicatie, maar juist de persoonlijke ervaring en daarmee de relevantie maakt de training zo effectief. Door AIOS tijdens de intensieve fase van hun opleiding op dit gebied specifiek te trainen, leggen we een fundament waar niet alleen zij de rest van hun carrière profijt van zullen hebben, maar ook de patiënt. Want waar het natuurlijk uiteindelijk allemaal om draait, is de kwaliteit van de patiëntenzorg van nu en in de toekomst.

De kracht van COSTA

De COSTA-trainingen worden al 21 jaar door VUmc aangeboden. Uiteraard voortdurend aangepast op basis van veranderingen in de zorg, de behoeften van AIOS en evaluaties. Nauta: ‘Wij zijn bijzonder trots dat inmiddels acht van de twaalf medische trainers het programma zelf als AIOS hebben gevolgd. Dat zij na het voltooien van hun eigen specialistenopleiding de cursus nu willen geven, bewijst de kwaliteit en relevantie ervan. Daarnaast illustreert het de kracht van COSTA: een cyclisch en zichzelf voortdurend doorontwikkeld programma!’

COSTA

COSTA (Complexe Situatie Training voor AIOS) is bestemd voor AIOS (artsen in opleiding tot specialist) vanaf het tweede jaar van de opleiding en is gericht op communicatie, samenwerken en persoonlijk leiderschap. Naast een aantal theoretische modellen wordt er vooral gewerkt met ervaringsgerichte leermethoden, zoals simulaties met trainingsacteurs, interactieve demonstraties en intervisievormen. Deelnemers krijgen inzicht in hun eigen gedrag en communicatie, en leren onder andere hoe zij de regie houden in gesprekken, omgaan met conflicten en grensoverschrijdend gedrag, lastige interactiepatronen kunnen doorbreken en onderhandelen. Alle cursisten ontvangen het cursusboek 'De Alles-Arts - communicatie in complexe situaties'¹, dat de theoretische aspecten behandelt. Gedurende de cursus worden de deelnemers intensief en maatgericht begeleid door ervaren trainingsacteurs, coaches, medisch specialisten en artsen. Doordat de trainers zelf medisch specialisten zijn, sluit het geleerde perfect aan bij de praktijk in het ziekenhuis.



Klaas Nauta
Psychiater en
programmameider
COSTA

De cursus duurt in totaal vier dagen: twee aaneengesloten dagen en twee terugkomdagen. In de tussenperiodes werken de deelnemers praktijkopdrachten uit en kunnen zij gebruik maken van een interactief digitaal leerplatform. Het aantal deelnemers is minimaal twaalf en maximaal twintig.

Meer informatie over COSTA, de leerdoelen, data, inschrijving en kosten vind je [hier](#).

¹ Kuip M, Nauta K, Nooteboom M, Tutu van Furth M. *De Alles Arts; Communicatie in complexe situaties. Prelum, Houten, 2018.*

Ervaringen van deelnemers



Rutger Muñoz - AIOS Gynaecologie VUmc

'De kracht van deze cursus is dat je oefent met gesprekken uit je eigen praktijk. Eerst op de manier waarop je het in het 'echt' deed, daarna - aan de hand van feedback en tips - met een trainingsacteur. Mooi om te zien dat je bijvoorbeeld veel meer gedaan krijgt als je op een andere manier een gesprek ingaat. Dat je een conflict kunt vermijden of juist een discussie aangaat, wat je anders misschien niet had gedurfd. Ik denk dat we als AIOS allemaal wel situaties hebben meemaakt waarover we achteraf denken 'had ik destijds deze cursus maar gevolgd'. Denk aan conflicten met verpleging of met een patiënt. Tijdens je studie is er veel aandacht voor de medische kant, maar weinig voor soft skills als communicatie. Skills die uiteindelijk net zo belangrijk, misschien zelfs wel belangrijker zijn.'



Shelley Kramer - AIOS Anesthesiologie Westfriesgasthuis

'Wat ik vooral leerzaam vond is dat je je eigen gesprekstijl en die van een ander herkent. Je oefent met verschillende stijlen en de trainingsacteur reageert hierop, waardoor je dus heel goed ervaart wat je bij je gesprekspartner teweegbrengt. Ik heb zelf vaak een afwachtende, compromis sluitende houding. Dat is lastig in een gesprek met iemand die juist wat meer doordrukt. Door de oefeningen leer je hoe je communiceert met zo iemand en hoe je jezelf meer kunt laten zien. Ik heb zeker situaties meegemaakt die wellicht met de kennis die ik hier heb opgedaan, net een betere uitkomst hadden gehad. Deze training is absoluut een aanrader voor collega's van andere opleidingen.'



Anna Rietveld - AIOS Gynaecologie, OLVG Oost

'Het belangrijkste dat ik geleerd heb is hoe je een complexe situatie zo kunt sturen dat de ander tevreden is, en jijzelf. Je ontdekt niet alleen hóe anderen kunnen reageren, maar ook wáárom iemand zo reageert. Dat een patiënt bijvoorbeeld niet boos is, maar boos dóét, omdat hij of zij bang is. Nu weet ik hoe ik die boosheid naar mij kan ombuigen naar bijvoorbeeld 'samen boos zijn op de situatie'. Voorheen zou ik wellicht dichtklappen of het gesprek beëindigen. Natuurlijk is zo'n oefensituatie makkelijker dan de praktijk, maar met de handvatten kom je een heel eind. Wat mij betreft zou je deze cursus zo vroeg mogelijk in je specialistenopleiding moeten volgen, zodat je goed beslagen ten ijs komt.'



Anne-Marieke Kuijs - AIOS Kindergeneeskunde, VUmc

'Ik wist van tevoren niet veel over de inhoud van de cursus, maar ik vind hem achteraf gezien echt bijna onmisbaar. In vergelijking met andere verplichte cursussen vind ik hem het meest waardevol. Je leert complexe situaties herkennen, en hoe je met je eigen gedrag invloed kunt hebben op zo'n situatie. Daar word je in mijn ogen echt een andere dokter van. Door de handvatten die je hier krijgt aangereikt, voel je je zekerder. Waardoor ik eerlijk gezegd denk dat je misschien zelfs überhaupt in veel minder complexe situaties terecht komt.'