

Programma workshop Effectieve communicatie

Verdieping op de MSD e-learning Communiceren

Tijd: totaal 3 uur bij voorkeur als een geheel aanbieden, dus 180 min (*excl. pauze*); per onderdeel 1 uur.

Workshop bestaat uit drie onderdelen.

Acteurs: Conform het programma werken met twee acteurs. Bij de onderdelen Stiltes en Empathie bij het rollenspel voor het spelen van de rol patiënt en naaste.

VOORAF doorgeven aan de deelnemers als voorbereiding op de workshop:

- beantwoorden reflectievragen onderdeel Effectieve communicatie 1 – 5
- vooraf inleveren het antwoord op reflectievraag 2 over stiltes.
- formuleren eigen leerpunten m.b.t. Effectieve communicatie

Algemene leerdoelen workshop

De deelnemer is in staat

- complexe gesprekken te beoordelen op de aspecten van Effectieve communicatie zoals geformuleerd in het Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland (IKNL-Palliactief 2017).
- communicatieve vaardigheden die Effectieve communicatie bewerkstelligen te verduidelijken naar zijn eigen vaardigheden en attitude vanuit de verkregen feedback en handvatten uit de workshop.
- na afloop Effectieve communicatie toe te passen in de praktijk.

Onderdeel (Actief) Luisteren

Leerdoelen met betrekking tot (Actief) Luisteren en Stiltes:

De deelnemer kan

- de aangedragen casus analyseren op effectieve communicatieve vaardigheden, namelijk op het actief en reactief luisteren, de wijze van vragen stellen, en momenten van stiltes en dit bespreken in groepsverband.
- aangeven hoe hij/zij handelt bij luisteren en stiltes tijdens een complex gesprek met een patiënt (en naaste) en zijn/haar leerpunten benoemen.

Programma totaal 60 minuten geen acteur

5 minuten Inleiding

- Workshop bestaat uit drie onderdelen: (Actief) Luisteren, Stiltes en Empathie
- Programma en verwachtingen deelnemer (inbreng leerpunten)
- Kent iedereen elkaar? Anders korte namenronde

5 minuten Bespreken Effectieve communicatie vanuit Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland

- Begripsomschrijving en kenmerken Effectieve communicatie volgens Kwaliteitskader PZ

(Actief) Luisteren

10 minuten Bespreken Calgary Cambridge structuur model met reflectievraag 5 over het model.

20 minuten Vertonen filmfragment vervolgens groepsgesprek

5 min Inleiden met observatievraag: Wat valt je op bij dit filmfragment?

Yvonne met gezin op de poli gesprek met arts: minuut 0 - 3.22 (of tot einde fragment: 5.57 min)

15 min Nabespreken op: Hoe ervaar je dit gesprek? Wat doet het met je? Hoe maak jij contact tijdens een moeilijk gesprek?

25 minuten Bespreken het vervolgesprek van Yvonne

- In subgroepen: Hoe zou je dit gesprek vervolgen? Hoe zou je dit aanpakken? Hoe maak je contact met de kinderen en partner?
- Kernpunten met gehele groep bespreken.
- Vertellen het daadwerkelijk verhaal van Yvonne afloop van haar bezoek op de poli.

Stiltes

Leerdoelen zie bij onderdeel Luisteren

Programma totaal 60 minuten met een of twee acteur(s) bij rollenspel

- 20 minuten** **Groepsgesprek n.a.v. reflectievraag 2:** Stiltes, omgaan met stiltes en functie van stiltes
- Inventarisatie antwoorden reflectievraag 2 bespreken op waar liggen de moeilijkheden?
 - Effect van stiltes, wat levert het op? (zie filmfragment Yvonne: hoe ging het daar?)
 - Non-verbaal gedrag tijdens stiltes: Hoe doe je dit? Wat ligt je goed en wat minder?
- 40 minuten** **Rollenspel spelen n.a.v. reflectievraag 2, casus van deelnemers en/of optionele casus**
- 5-10 min voorbereiden en spelen 1^e casus van een deelnemer
- 5-10 min voorbereiden en spelen 2^e casus van een deelnemer of optionele casus
- 20 min Nabespreken beide casussen:
- Hoe zijn de twee gesprekken verlopen, vanuit de spelers?
 - Wat hebben de observanten gezien?
 - Afronding met welke leerpunten zijn er uit te halen? Wat haal je voor je zelf er uit?

Onderdeel Empathie

Leerdoelen:

De deelnemer kan

- empathisch vermogen herkennen, de essentie weergeven en het relateren naar zichzelf tijdens complexe gesprekken met de patiënt en naaste.
- het CAPTURES model, zes gedragingen die relevant zijn in het contact met de patiënt, en het EMPATHY acroniem toepassen op de aangedragen casus.
- reflecteren op het eigen handelen.

Programma totaal 60 minuten met een of twee acteur(s) bij rollenspel

- 20 minuten** **Vertonen filmfragment vervolgens groepsgesprek**
- Ewa, gesprek met arts in spreekkamer over uitslag en verdere behandeling: minuut 0 - 2.13 (=gehele fragment)
- Nabespreken op:
- Wat zie je in dit gesprek? Wat roept het bij je op?
 - Hoe werden de vragen gesteld? Open – Gesloten, reagerend op wat de patiënt zei?
 - Kenmerken empathisch vermogen. Hoe maak je zelf contact met de patiënt?
 - Hoe kan je dit gesprek kantelen? Met welke openingszin?
- 35 minuten** **Rollenspel spelen nieuw gesprek Ewa met arts**
- 7 min het gesprek uit de casus arts-Ewa a.d.h.v. leerpunten nabespreking spelen
- voorbereiden rol arts eventueel verpleegkundige, patiënt en partner (door acteurs)
 - kijkopdracht voor de observanten: welke empathische vermogens zie je bij de arts (n.a.v. CAPTURES model uit de e-learning, staan op dia)
- 10 min Spelen rollenspel
- 20 min Nabespreken
- met spelers: hoe het gesprek ervaren?
 - met observanten: wat viel je op? Wat zag je vanuit het CAPTURES model?
 - algemeen: welke stappen zijn bij jou nog te maken n.a.v. de zes CAPTURES gedragingen?
 - toelichten acroniem EMPATHY
- 3 min** **Vertonen filmfragment ter afsluiting, voorbeeld hoe een arts empathie toont.**
- Gina in gesprek met arts over aanstaand familiegesprek: minuut 0 – 1.48 (= gehele fragment)
- 5 minuten** **Afsluiting workshop**
- Korte evaluatie ronde met:
- Welk specifiek punt (en) zijn je bij gebleven uit deze workshop?
 - Wat is er nodig om elkaar in het team en jezelf scherp te houden?