

Doktersassistent 3.0

Krachtig in je werk!



Inhoud

1. Hoe komen we tot de titel DA 3.0?
2. De Roos van Leary
 - Wat is de Roos?
 - Wat is je type en je kracht?
 - Wat zit er « achter » je gedrag?
 - Wat betekent assertief zijn en andere voorbeelden?
 - Hoe je gedragsmogelijkheden uitbreiden?
3. Nieuw initiatief om je als professional te ontwikkelen: NVDA-workshop « DA 3.0 Krachtig in je werk! »



Dokterassistentenschap evolueert

- DA 1.0: verantwoordelijk voor de admin en agenda van de dokter
- DA 2.0: ... wordt verantwoordelijk voor eigen medisch-inhoudelijke zorgtaken
- DA 3.0: ... neemt medeverantwoordelijkheid voor het medisch-inhoudelijk, patiënt-vriendelijk, organisatorisch en bedrijfseconomisch succes van de praktijk



Wat heb je daarvoor nodig?

- Medisch-inhoudelijke kennis
- “Can do”-houding en vaardigheden:
 - Krachtdadig communiceren: opbouwend patiënten, collega’s en leidinggevenden beïnvloeden
 - Robuust oplossingsgericht denken: wat kan wél?
 - Initiatiefrijk handelen: wat is mijn/onze volgende stap?
 - Bedrijvig trots zijn op eigen competenties, rechten en plichten van de DA: mijn beroepscompetenties en – code in praktijk brengen;

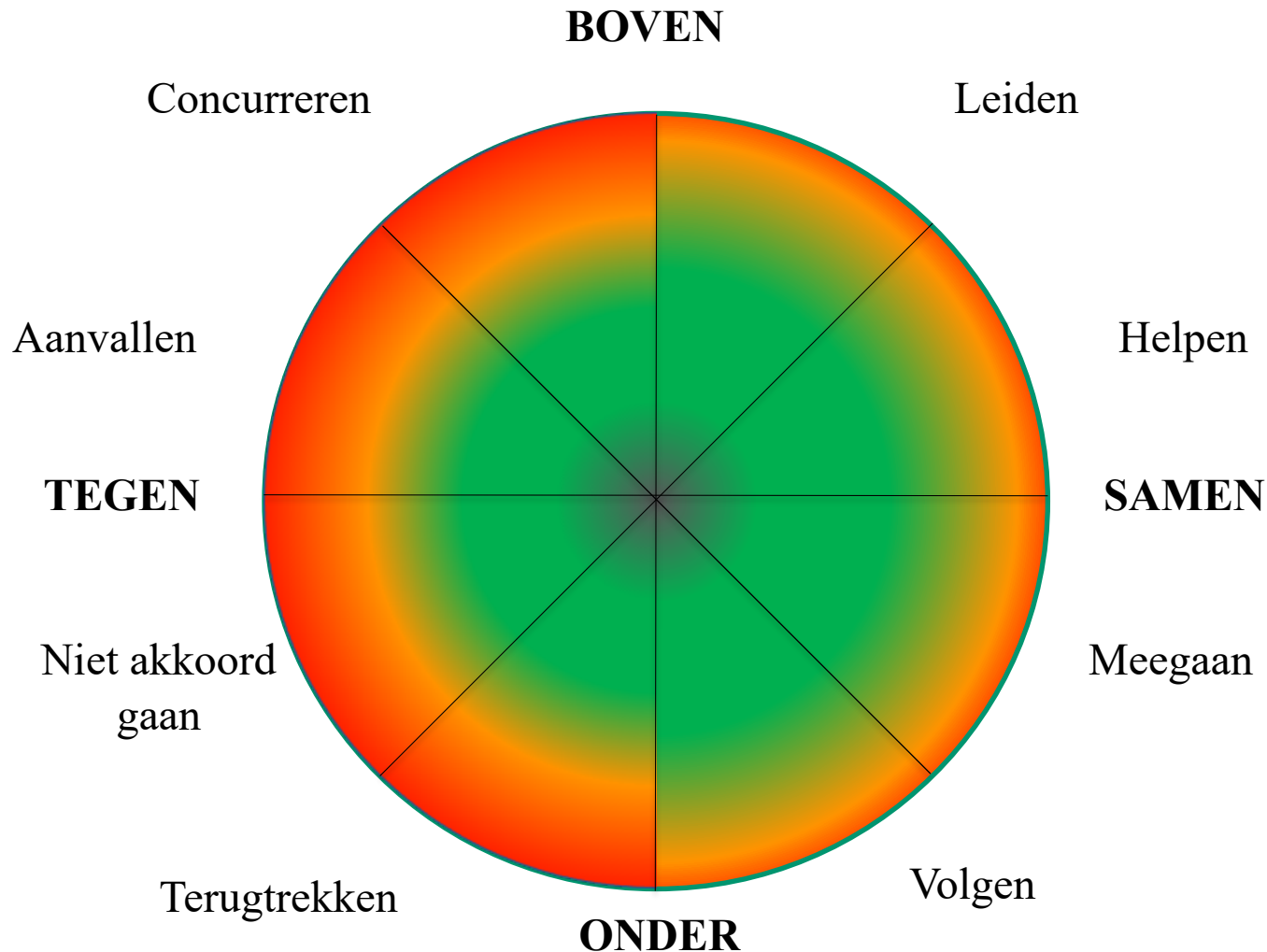


Inhoud

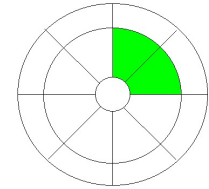
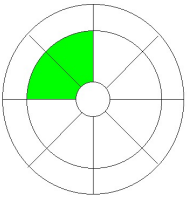
1. Hoe komen we tot de titel DA 3.0?
2. De Roos van Leary
 - Wat is de Roos?
 - Wat is je type en je kracht?
 - Wat zit er « achter » je gedrag?
 - Wat betekent assertief zijn en andere voorbeelden?
 - Hoe je gedragsmogelijkheden uitbreiden?
3. Nieuw initiatief om als professional te ontwikkelen: NVDA-workshop « DA 3.0 Krachtig in je werk! »



Wat heb je nodig als DA 3.0?



Zelfbeeld



BOVEN

Ik ben bekwaam. Ik kan best op mijn eigen oordeel vertrouwen.

Ik ben vriendelijk en goed in evenwicht.

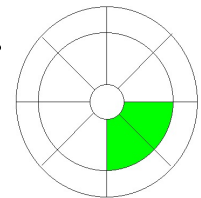
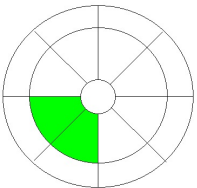
TEGEN

SAMEN

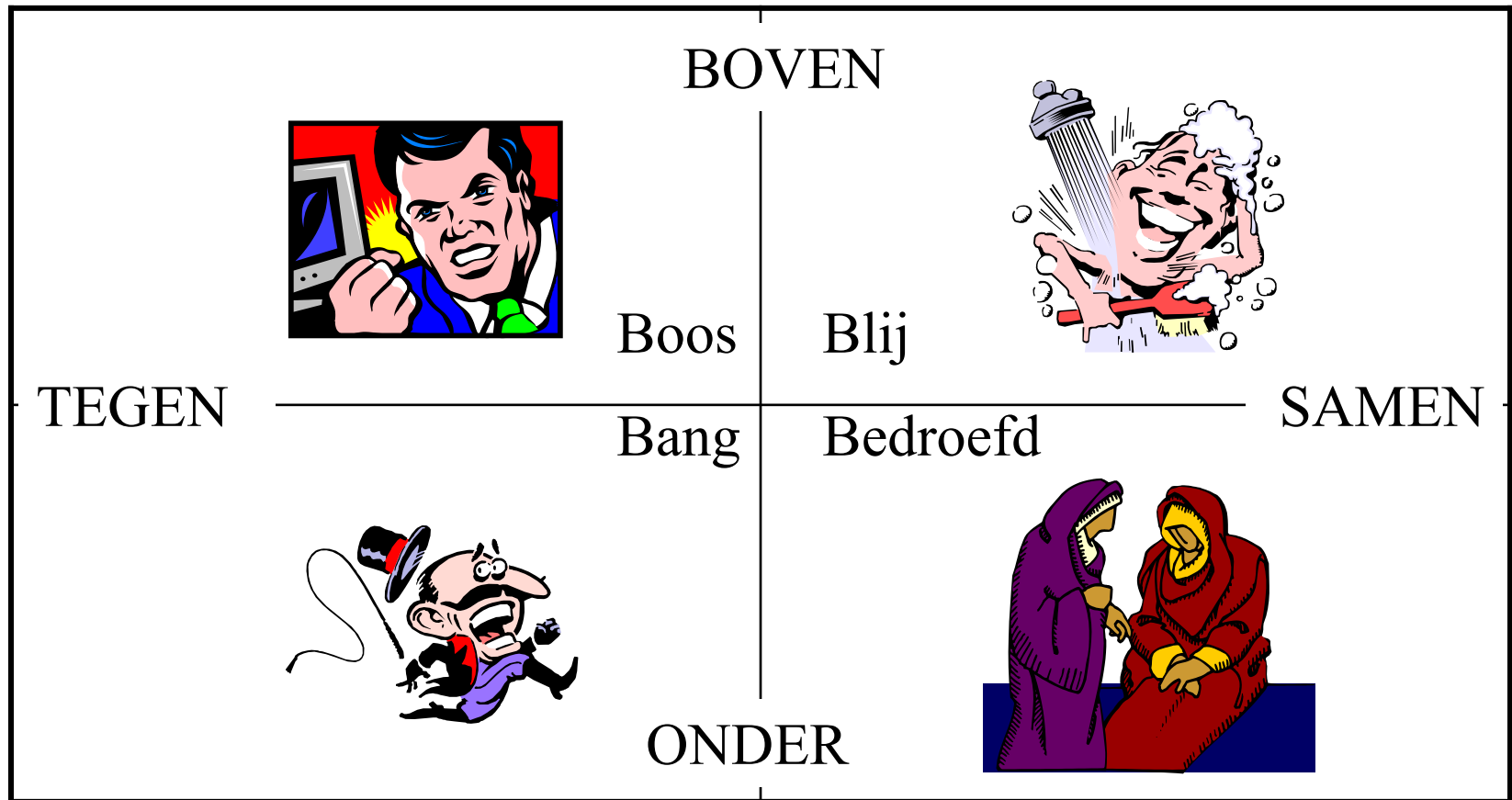
Als ik het doe dan zal het goed zijn.

Ik ben vriendelijk, coöperatief en gehoorzaam.

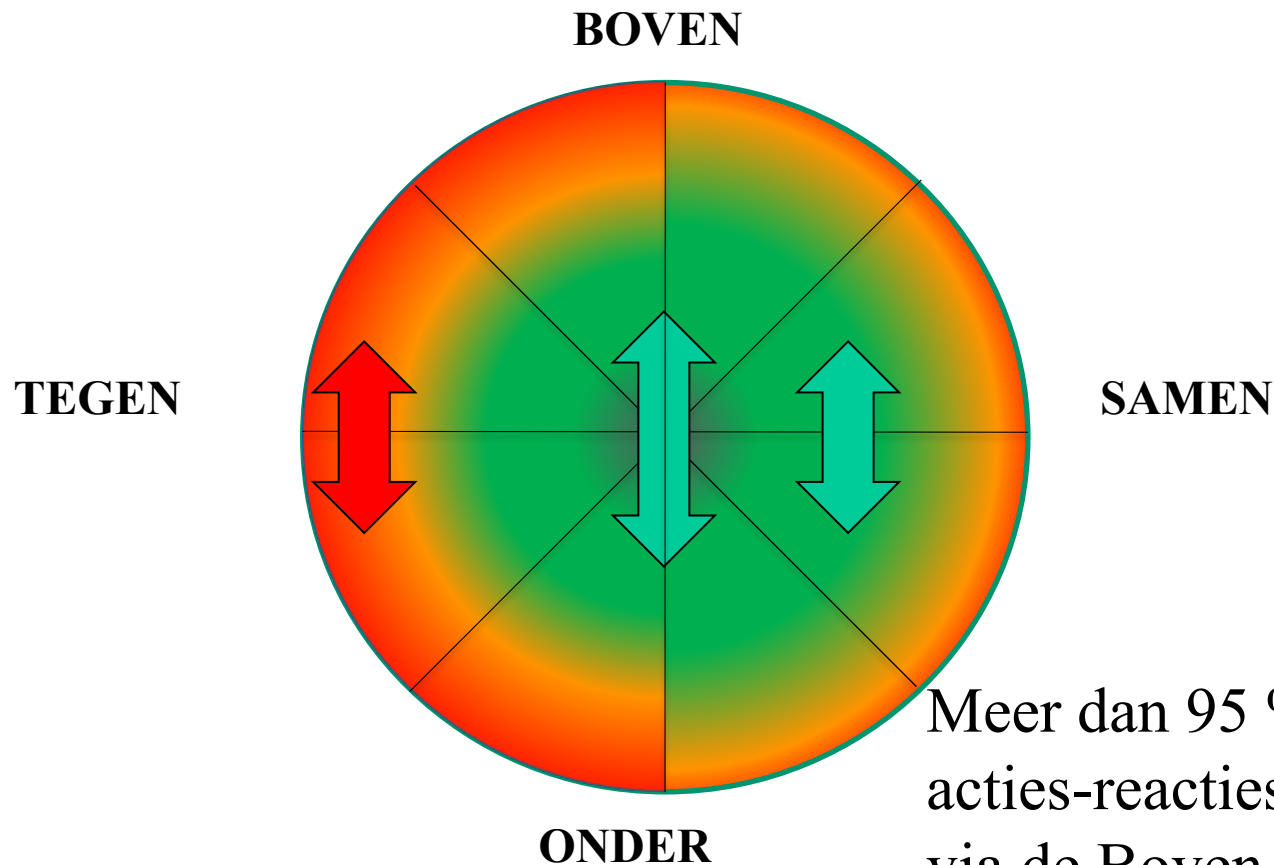
ONDER



Vier basis gevoelens (4 B's)



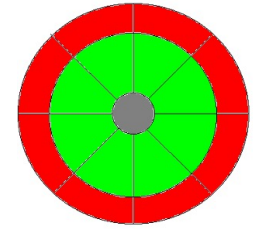
Model Leary manieren van (re)ageren



Meer dan 95 % van
acties-reacties lopen
via de Boven-Onder as



Samenvattend



- We communiceren, verbaal en non-verbaal, willen of niet, 2 aspecten: Domineren (BOVEN – ONDER) en Aansluiten (TEGEN – SAMEN)
- ‘BOVEN’-gedrag roept ‘ONDER’-gedrag op, en omgekeerd
- Ons gedrag kan ‘grijs’, ‘groen’, ‘oranje’ of ‘rood’ zijn
- In, en achter, elk gedragskwadrant ligt een grote rijkdom aan gedachten, gevoelens en gedrag



Een paar opvallende voorbeelden van vaardigheden?

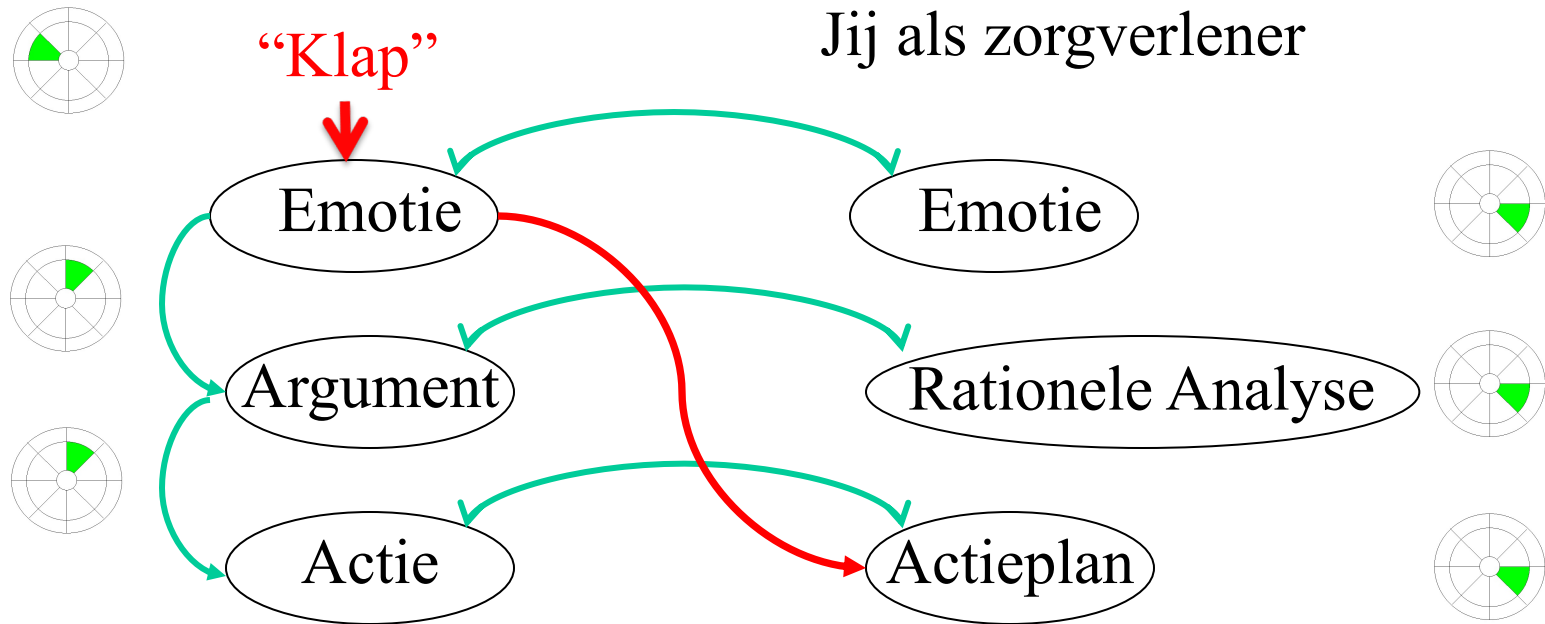


Stappenplan

Emoties in gesprekken

Te ontgoochelen
patiënt

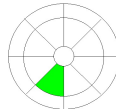
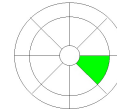
Jij als zorgverlener



Balanceren tussen meegaan en leiden



Elegant en assertief ‘neen’ zeggen

1. Luister aandachtig 
2. Tel: 1, 2, 3. Moet ik dit nu doen? 
3. “Ik begrijp dat” (belang v.d. ander) “... helaas....”  + 
4. Zo nodig, toon respect voor de ontgoocheling 
5. Zo effectief, leg uit ‘Waarom?’ 
6. Zo zinvol, geef alternatieven 
7. Zo nodig, herhaal je ‘neen’ – één keer 
8. Bij doordrammen, zeg dat je dat vervelend vindt 

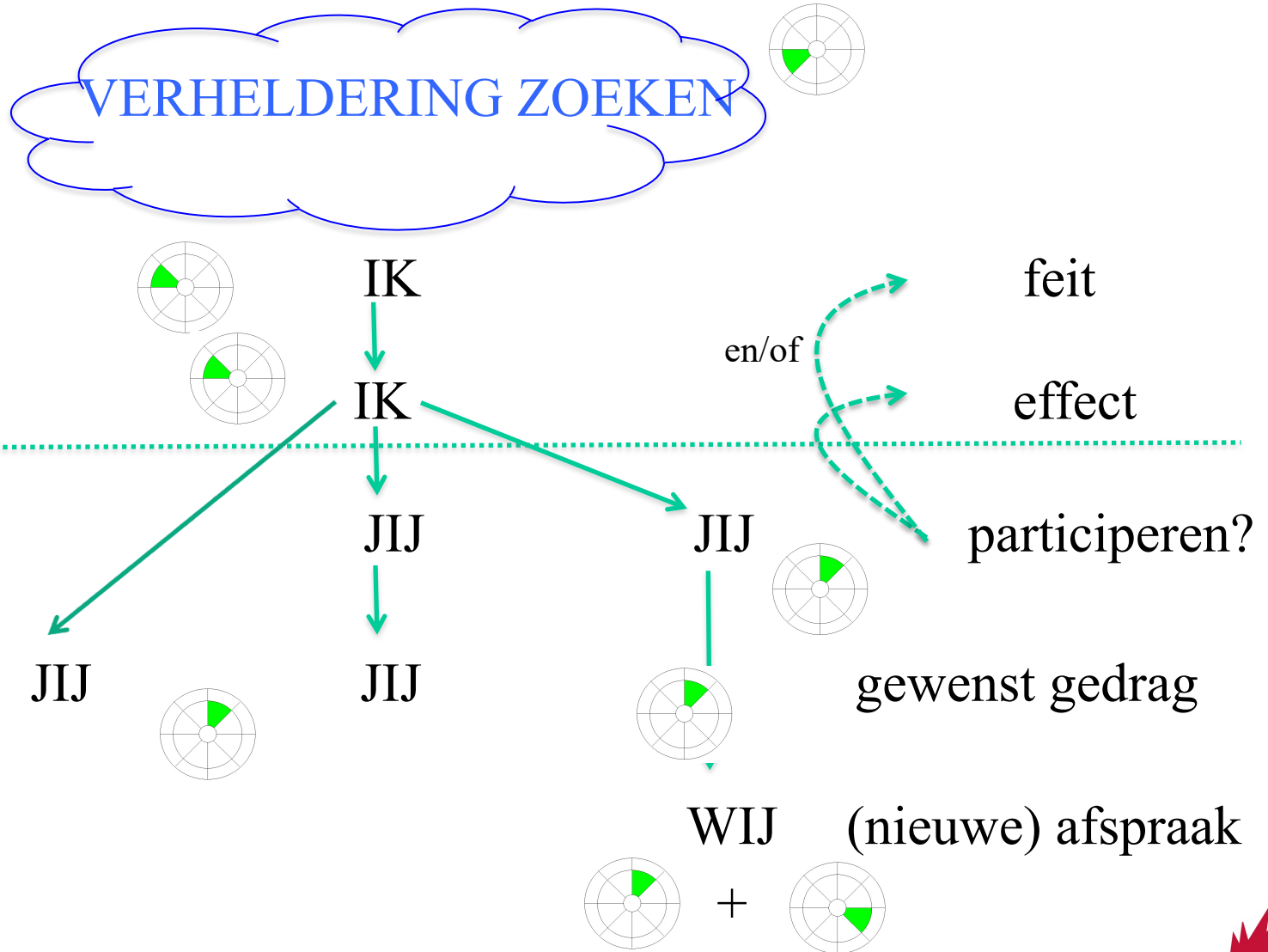


Feedback geven

W
A
A
R
D
E
R
E
N
D
E

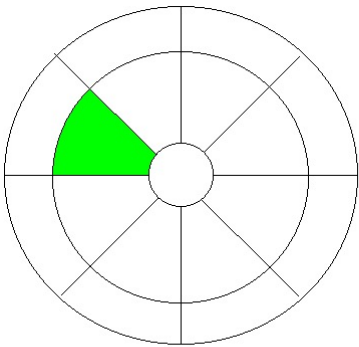
S
T
U
R
E
N
D
E

F
E
E
D
B
A
C
K





Grenzen stellen



Sensitiviteit voor het perspectief
van de ander (SAMEN)

+

“Koffie pauze”-
communicatie



Succesvol beïnvloeden

Zwijgen als
beter
alternatief

“Ik sta in brand”-
communicatie

-

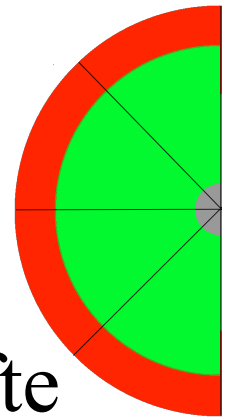
-

+

Focus op het gewenste resultaat (TAAK)



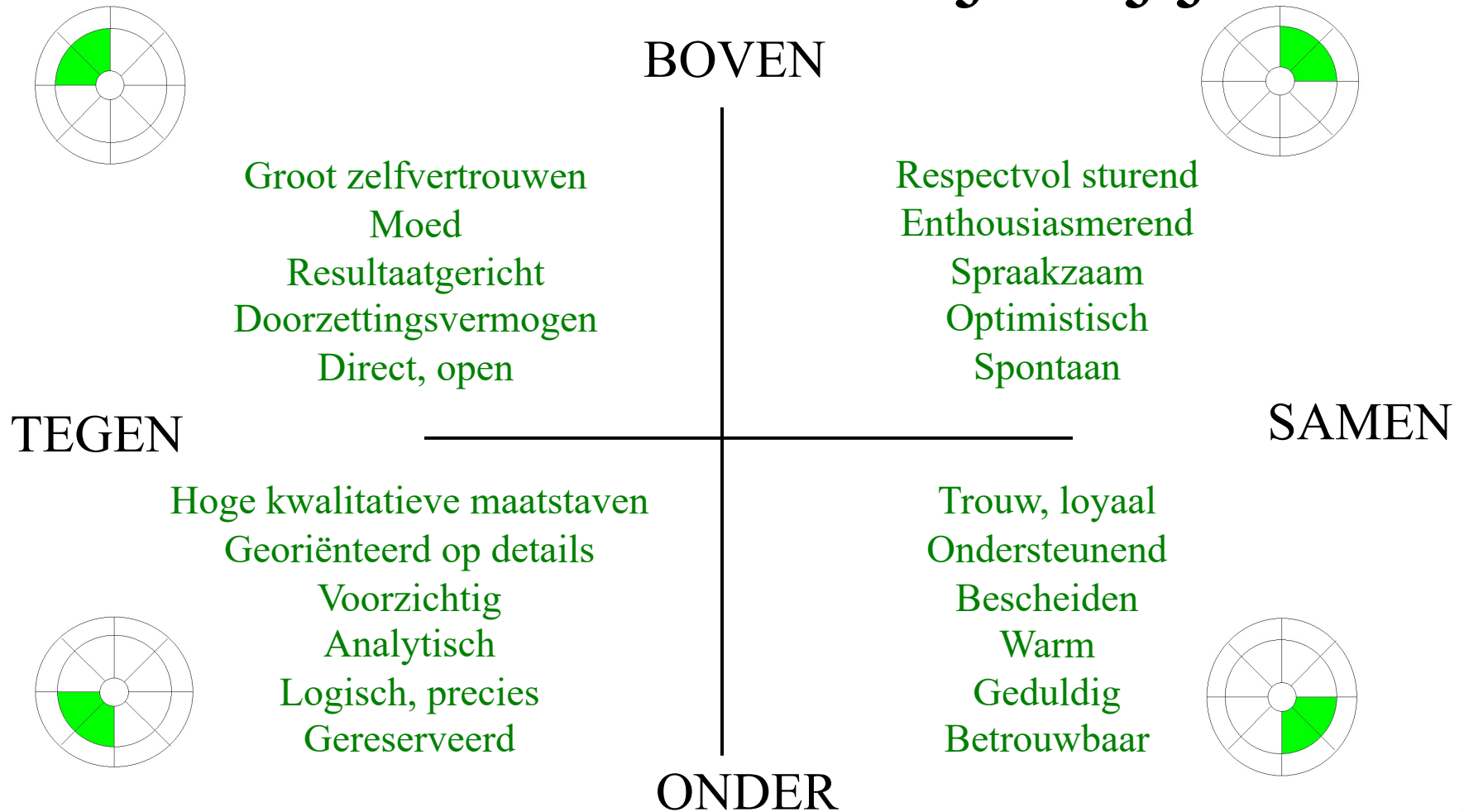
Samenvatting



- Bij teamwerking hebben we ook behoefte aan diverse vormen van (groen) TEGEN-gedrag: Terugtrekken, Niet akkoord gaan, Aanvallen en Concurreren
- Elk stijl heeft zijn kracht en beperkingen; elke stijl heeft groen en rood gedrag: ‘positieve’ en ‘negatieve’ energie
- **Een volwaardig team/relatie biedt ruimte voor alle positieve energie**



KRACHT: Wat herken je bij jezelf?



Welk type medewerker ben jij?

Hoog tempo

De Aanpakker

😊 uitdagingen, afwisseling, bewegingsvrijheid, zeggen hoe het Moet, resultaten boeken, doelen bereiken

😞 op de vingers getikt worden, betwijfeld worden, traagheid

🏆 snel problemen oplossen, besluiten nemen en berekende risico's aangaan

De Bezieler

😊 draagvlak, goede onderlinge werksfeer, erkenning geven en krijgen, gezien worden, play hard, leiding nemen

😞 strakke planning en routines, afwijzing, koele kikkers

🏆 anderen motiveren, aanmoedigen, samenwerking creëren

Taakgericht, ratio

Gevoelens, f2f

De Kwaliteitsbewuste

😊 (afgevinkte) lijstjes, werkprocedures, consequent & accuraat zijn, kwaliteit leveren

😞 fouten, te snel moeten, kritiek, rommelig en ongestructureerd werk, geen ruimte voor nadenken

🏆 analyses, op details letten, gestructureerd werken

De Sociale

😊 samenwerken, aanvaarden routine, voorspelbaarheid, rustige werk- en leefomgeving, harmonie, geliefd zijn

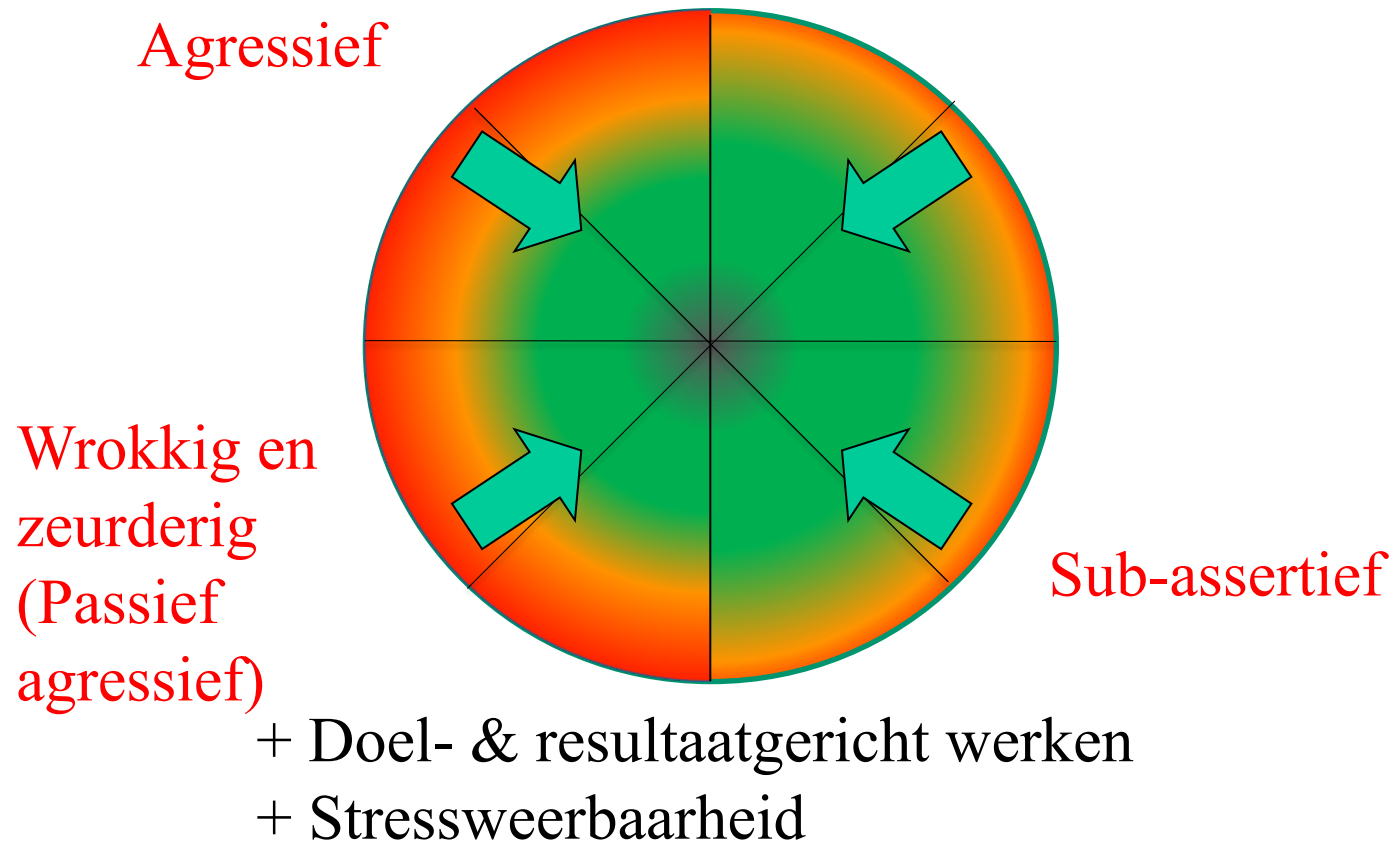
😞 ruzie, conflictsituaties, onzekerheid, opgejaagd worden, verandering

🏆 anderen bijstaan, loyaliteit, de goede vrede bewaren, verbinden

Lager tempo

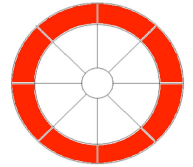


Assertiviteitstraining

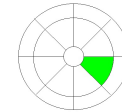


We kunnen je ook leren succesvol omgaan met ‘moeilijke’ mensen

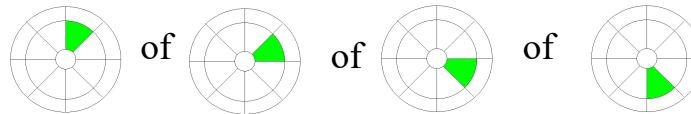
d.w.z. mensen met veel rood gedrag



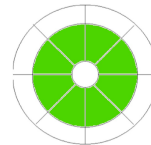
1. Aansluiten bij de zorg van de ander



2. Afstemmen op het niveau van dominantie



3. Assertief blijven

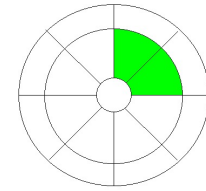


Hoe je minder ontwikkelde ikken vorm geven?

Inspirerende zinnenetjes
om uit het hoofd te leren



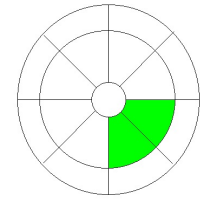
De Bezieler



- Wat willen we hiermee t.o.v. onze patiënten bereiken? Wat is onze droom?
- Wat is het voordeel als we dit doen?
- Kunnen we van dit knelpunt een kans maken?
- Hoe kunnen we (ons en) onze patiënten hiermee nog meer tevreden maken?
- Zullen we samen....?
- ...



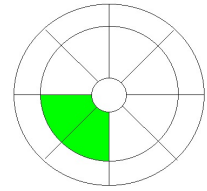
De Sociale



- Hoe zie jij het? Hoe voel je je hierbij?
- Help je me het meer naar je zin te maken?
- Wie heeft nog niet de kans gehad om haar mening te delen?
- Het is prettig dit met jou te bespreken/doen. Vind jij dat ook?
- Hoe zou jij dit willen aanpakken? Mag ik meedoen?



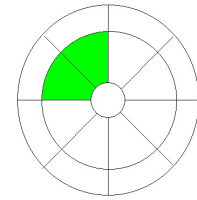
De Kwaliteitsbewuste



- Klopt dit? Wat zijn onze feiten en argumenten om dit te besluiten?
- Zijn we voldoende evidence based bezig als we dit doen?
- Zullen we (nog eens) van A tot Z door de redenering gaan en zien waar ons dat brengt?
- Wat is het ergste dat kan gebeuren?



De Aanpakker



- Wie pakt dit op? Ik?
- Kunnen we nog efficiënter, nog meer resultaat boeken?
- Wat gebeurt er als we kiezen voor een ‘no nonsense’-oplossing? En hoe ziet die eruit?
- Klopt ons actieplan nu?
- ...



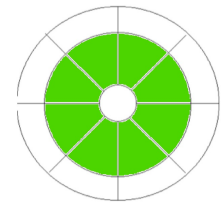
Samengevat: DA 3.0 heeft uitstekende communicatie- en denkvaardigheden

- Tweegesprekken, teamoverleggen; nuttig doorvragen; behaaglijk feedback geven, ontvangen en halen; elegant assertief neen-zeggen; passende grenzen stellen; succesvol beïnvloeden, werkbare afspraken maken...
- Verantwoordelijkheid en initiatief nemen...
- Informatie en knelpunten vertalen in praktische en beargumenteerde actieplannen; actieplannen uitvoeren en opvolgen
- De DA beroepscompetenties en –code (ethiek) volwaardig vertalen in dagelijkse praktijk
- Waar nodig: **hinderende gedachten** veranderbaar stellen tot **helpende gedachten** (cognitieve gedragstraining)



Aanpak ontwikkeltraject

- Twee voorafgaande intakevragenlijsten
- Drie ééndaagse workshops met ongeveer één maand tussentijd
- Tijdens en na het ontwikkeltraject: 12 Training Triggers (e-mails ter ondersteuning van toepassing inzichten en tips); huiswerkopdrachtjes
- Groepen tot max. 10 deelnemers, f2f
- Op talrijke locaties in Nederland en InCompany
- Interactief, enthousiasmerend: work hard, play hard
- Eigen casuïstiek, praktisch, toepasbaar
- Waar mogelijk evidence-based HRM-technieken



[Home](#) / [Doktersassistent 3.0: Krachtig in je werk](#)

Doktersassistent 3.0: Krachtig in je werk

Initiatief nemen, zelfkritisch zijn en proactiviteit: daar wil de NVDA je graag bij helpen door middel van de nieuwe scholing: Doktersassistent 3.0: krachtig in je werk.

Weinig functies in de zorg zijn zoveel veranderd als die van de doktersassistent. De doktersassistent is onmisbaar in het team. Een initiatiefrijke, zelfkritische en proactieve doktersassistent met een prettige overtuigende omgangsstijl is de olie in het raderwerk van een goedlopende praktijk of andere zorgorganisatie.

Versie 3.0 zou je de huidige doktersassistent kunnen noemen. Na versie 1.0 (verantwoordelijk voor de administratie) en 2.0 (bekwaam in medisch-inhoudelijke zaken en triage).

Deze scholing bestaat uit drie dagen.



Informatie

 **Doktersassistenten**
Ziekenhuis,
Doktersassistenten

 **Communiceren, Organiseren,
Professioneel handelen**

 **15 (aangevraagd) accreditatiepunten**

 **€ 745,00 leden**

 **€ 805,00 niet-leden([word lid](#))**



Leerdoelen

- Krachtig communiceren in teamoverleggen vanuit hun eigen beroep
- Patiënten, collega's en leidinggevenden (positief) beïnvloeden op opbouwende manier
- Oplossingsgericht denken samen met het team: focus op 'wat kan wél' in plaats van 'wat kan niet'
- Initiatief nemen als dat nodig is: wat is mijn/onze volgende stap?
- Werken vanuit het Beroepscompetentieprofiel en de Beroepscode

Eerste uitvoering: vanaf 18/5/21 in Baarn