

Workshop CST (Complexe Situatie Training):

Een interventie om medische professionals effectiever te leren communiceren in complexe situaties



Conferentie Top en Teamspelers – 7 november 2019

Trainers: Katinka Prince & Lianne Both

Programma

1. Casus 'complexe situatie'
2. Uitleg CST
3. Voorkeursstijlen in samenwerken (Insights)
4. Oefening op de mat
5. Succesfactoren en vragen?

Doelen workshop

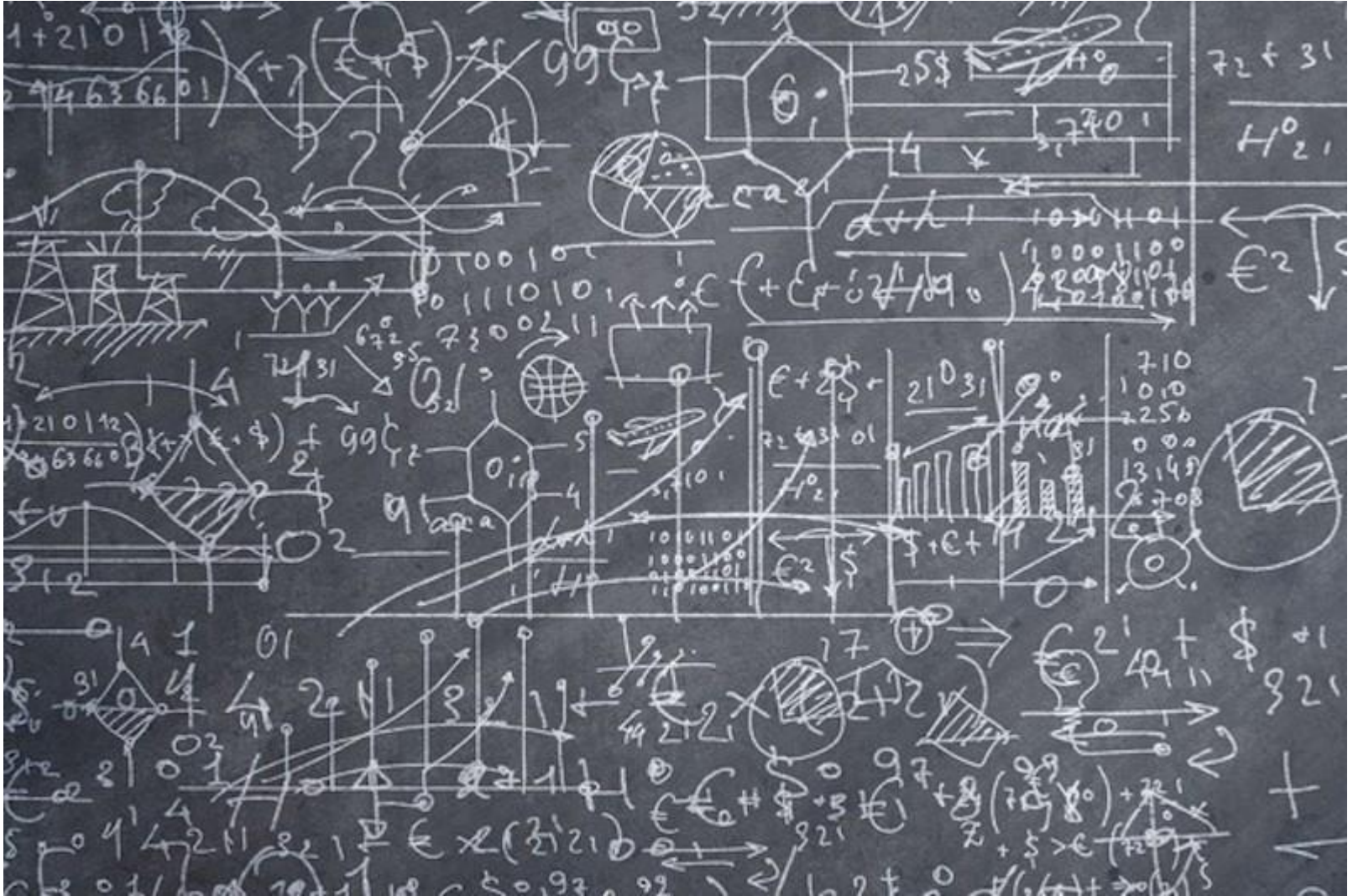
- Bewustwording: van de invloed van gedragsfactoren op de kwaliteit van samenwerking én patiëntzorg
- Herkennen gedragsstijlen: in samenwerking
- Inspiratie: om zelf een training op te zetten mbt multidisciplinaire samenwerking

GEELTJES

Wat is er nodig voor effectief samenwerken?



Complexe situaties ?



Casus

- 70jr man, cardiovasculair belast, chron rugpijn
- Progressieve uitvalsverschijnselen
- Spoed MRI: uitgebreide tumor met ruggenmergcompressie
- Pt en fam boos en eisen direct behandeling
- Opname afd neurologie, bespreken MDO

Casus (vervolg)

- 70jr man, cardiovasculair belast, chron rugpijn
- Progressieve uitvalsverschijnselen
- Spoed MRI: uitgebreide tumor met ruggenmergcompressie
- Pt en fam boos en eisen direct behandeling
- Opname afd neurologie, bespreken **MDO**

- Radioloog: vrijwel zeker metastase
- Neurochirurg: operatie geen optie (uitgebreidheid tumor en comorbiditeit)
- Neuroloog: optie bestralen
- Radiotherapeut: aanvullend onderzoek tbv maximale zekerheid
- Conclusie: aanvullend onderzoek, vervolg 1 wk

Opdracht casus in 2-tal

1. **Wat is het belangrijkste klinische dilemma?**
2. **Welke verschillende belangen spelen er?**
3. **Hoe verliep de communicatie?**
Wat was het resultaat?
Wat zou er anders kunnen?



1. Inhoudelijke complexiteit



Specialisme en/of discipline overstijgende klinische dilemma's

2. Intermenselijke complexiteit



**Proces van samenwerking en knelpunten daarin
(mn. verschillende visies, verwachtingen en belangen)**

Invloed van “de onderstroom”

Inhoudelijke complexiteit

(BOVENSTROOM)

Concrete klinische
dilemma's



Expliciet

Interpersoonlijke complexiteit

(ONDERSTROOM)

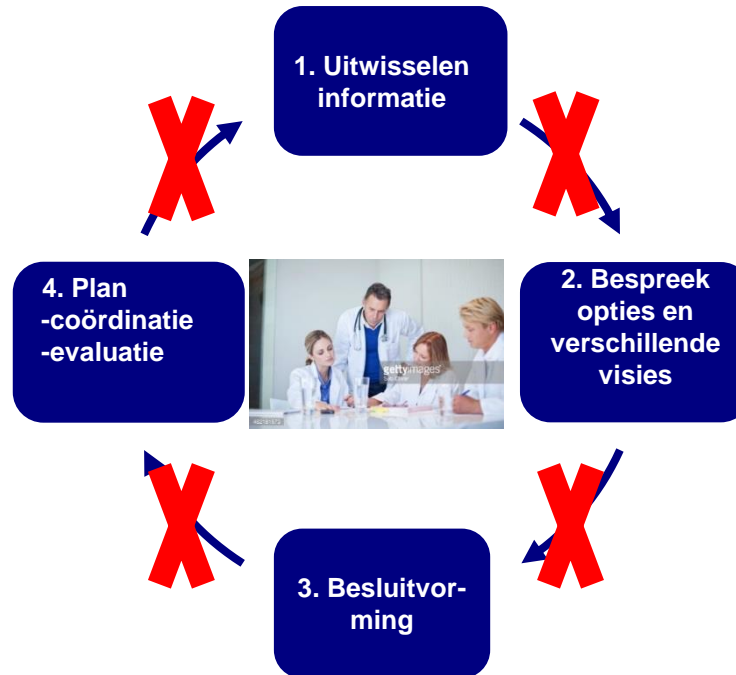
Proces van communicatie
Verschillende visies
en belangen



Impliciet

Complexe situaties

Aandacht voor proces van samenwerking is cruciaal



Vertraging behandeling



Complicaties



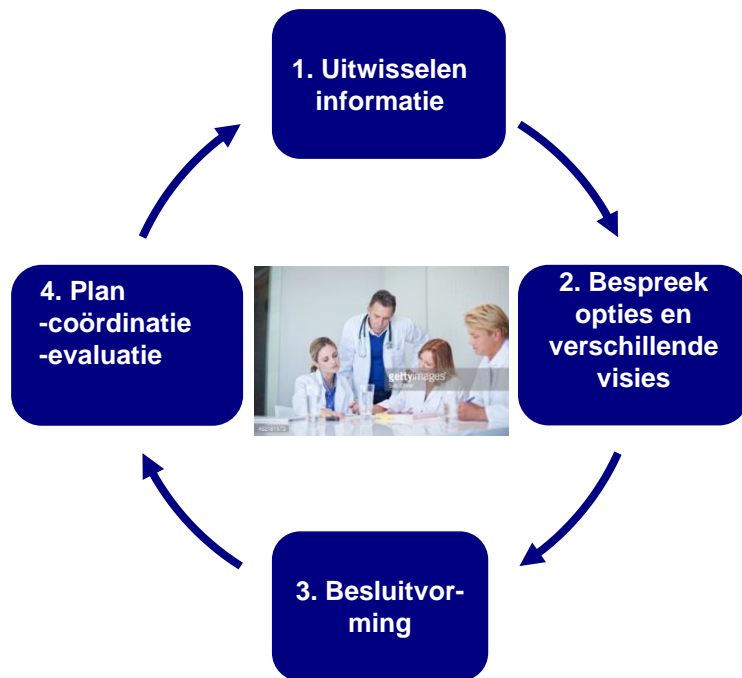
Ineffectieve communicatie met patiënt / familie



Frustraties!

Welke competenties?

Proces samenwerken team



Competenties teamleden

Attitude/ bewustzijn

Communicatie skills

-1.(door)vragen, luisteren, uitleg geven

-2. en 3. specifieke skills

Specifieke skills

Effectief communiceren in complexe situaties

- In staat om je te verplaatsen in het perspectief van andere medische professionals.
- Kan begrip opbrengen voor andere visies, verwachtingen en belangen.
- In staat om andere visies mee te wegen in de probleemanalyse en besluitvorming.
- Heeft inzicht in eigen communicatiestijl, verschillen met anderen en invloed op effectief overleg.



Haast kost tijd!

Kader Complexe Situatie Training

- 1 Thema
- 8-12 deelnemers “topic related”
- Minimaal 3 verschillende specialisms
- Duur 4 uur
- 2 trainers



Programma onderdelen CST

Introductie en kennismaking

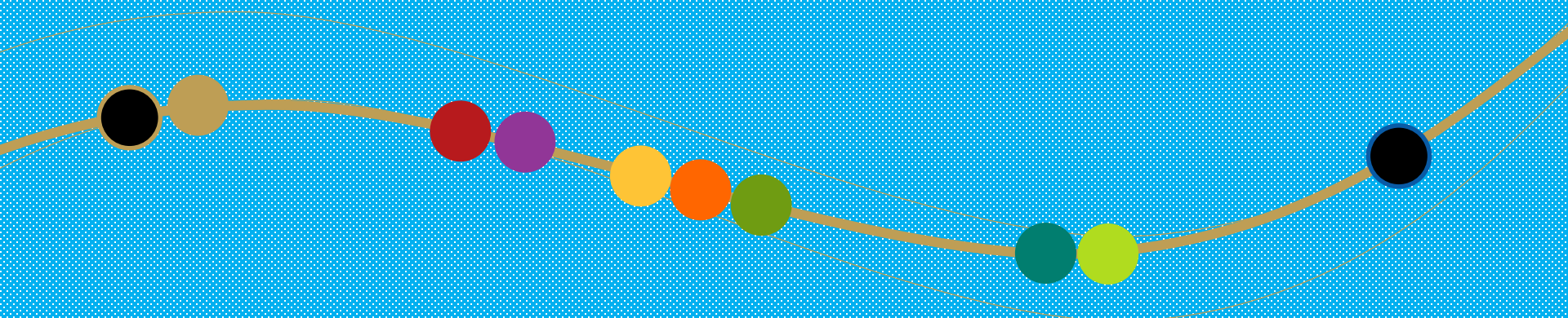
- 1. Complexe casuïstiek**
- 2. Persoonlijk profiel Insights**
- 3. Effectiever communiceren: reflectie & analyse**

Evaluatie en afsluiting



Discovery^{Insights™}

Insights Discovery

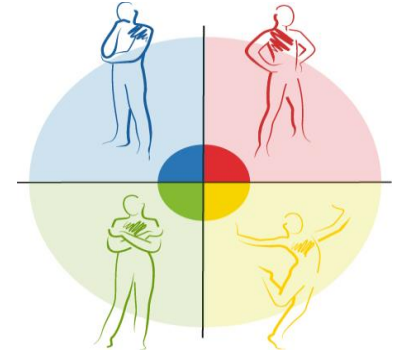


© The Insights Group Ltd, 2009. All rights reserved

Insights Discovery and Insights Learning Systems were originated by Andi and Andy Lothian.

Insights, Insights Discovery and the Insights Wheel are registered trademarks of The Insights Group Ltd

Doel deelnemers



- Bewustzijn van je eigen gedrag, voorkeuren en valkuilen
- Bewustzijn verschillen met anderen
- Bewustzijn van de invloed van (jouw) gedrag op samenwerking

Perceptie: jouw kijk op de wereld

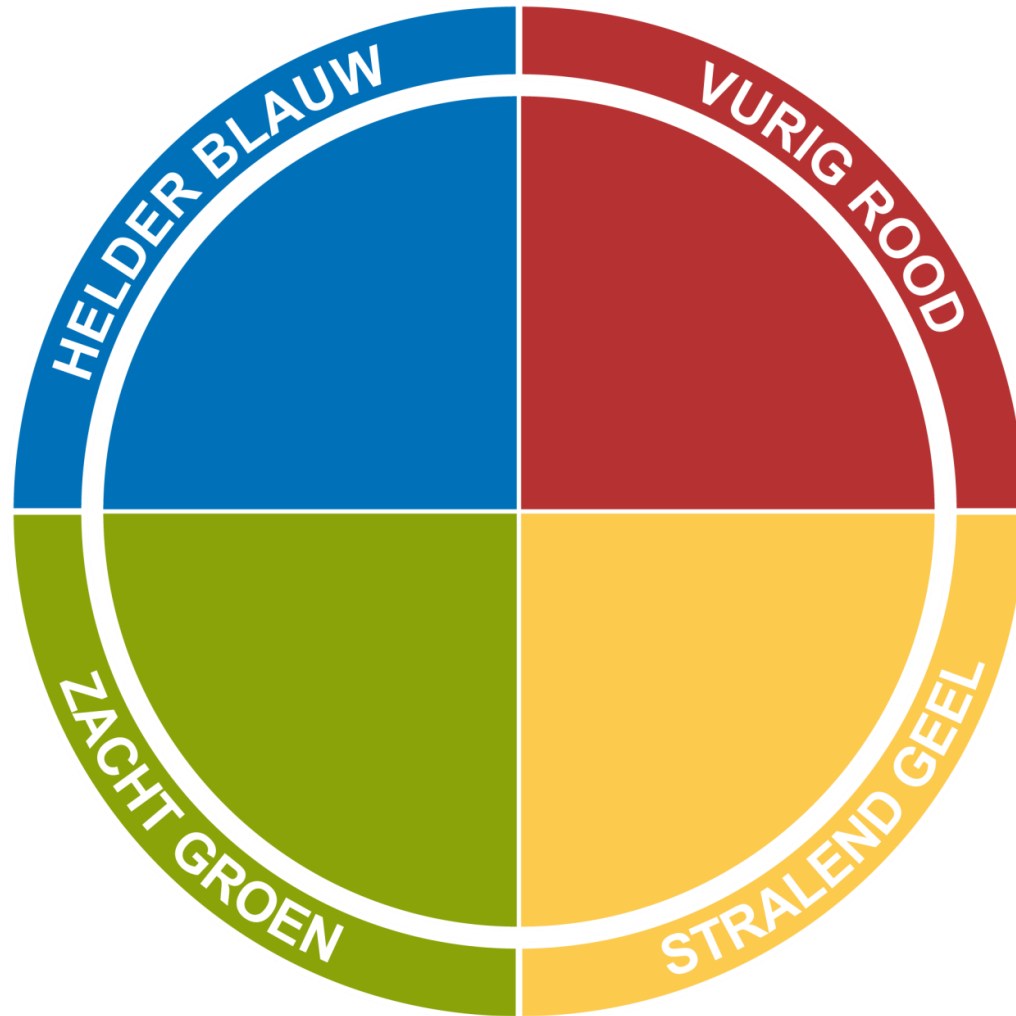


Perceptie en aannames

Nieuwsbericht: Onderzoek van Universiteit van Columbia

Volgen een onderzoek van de Universiteit van Columbia, maakt het niet uit in welke volgorde de letters van een woord staan. Het enige dat telt is dat de letters en laatste letter op de juiste plaats staan. Ook al is de rest een grote ruinhoop, u zult het nog steeds gewoon kunnen lezen. Dat komt omdat de menselijke geest niet elke letter leest, maar naar het woord als geheel kijkt.

De vier Insightskleuren



https://www.youtube.com/watch?v=8pq_tCgDkT4

De vier Insightskleuren, kwaliteiten

Op een goede dag...



De vier Insightskleuren, valkuilen

Op een slechte dag...



	Fiery Red	Sunshine Yellow	Earth Green	Cool Blue
Appears	Business-like Functional	Informal Outgoing	Casual Conforming	Formal Conservative
Primary Focus	Results	Interaction	Maintaining harmony	Problem solving
Wants to be	In control	Admired	Liked	Correct
Likes YOU to be	Brief	Engaging	Pleasant	Precise
Fears	Losing control	Disapproval	Confrontation	Embarrassment
Can be irritated by	Inefficiency Indecision	Rules Routine	Insensitivity Impatience	Unpredictability Carelessness
Under pressure, may	Dictate	Dramatise or over-react	Feel over-burdened	Withdraw
Decisions are	Pragmatic	Spontaneous	Considered	Logical and deliberate

Going up?

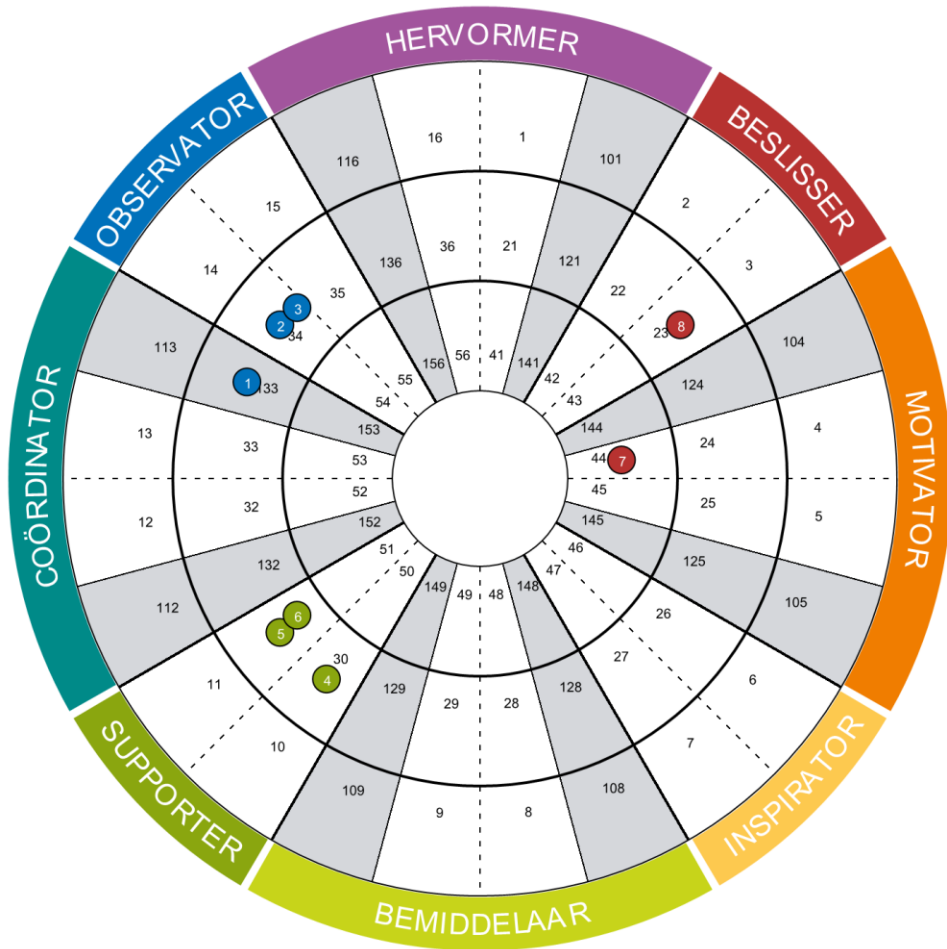
Blauw: berekent voor zichzelf het totale gewicht van alle aanwezigen en vergelijkt het met het maximaal toegestane gewicht. Pakt mogelijk de volgende lift.

Groen: gebruikt steeds de “deur open” knop, om anderen binnen te laten.

Geel: ziet de lift als een optimale gelegenheid om andere te ontmoeten en bij te praten. Houdt de deur open om het gesprek af te ronden met mensen die de lift verlaten op een andere verdieping.

Rood: stapt rechtstreeks in de lift en drukt op de knop (herhaaldelijk).

Teamwiel



No.	Naam
1	Jiddeke van de Kamp
2	Yvonne Hendriks
3	Astrid Plomp
4	m van maarle
5	Mariet Elting
6	Gita Tan-Sindhunata
7	Mieke van Haelst
8	Phillis Lakeman

Wiel Positie
133
34
34
30
31
31
44
23

Colour Order Preference
Blue / Yellow / Green / Red
Blue / Green / Red / Yellow
Blue / Green / Red / Yellow
Green / Yellow / Blue / Red
Green / Blue / Yellow / Red
Red / Yellow / Green / Blue
Red / Yellow / Green / Blue

Dilemma op de mat



Stel je voor:

- Aan het einde van deze workshop volgt een quiz.
- Achteraf blijkt dat je de quiz slecht hebt gemaakt.
- MAAR je hebt een goed cijfer nodig om je accreditatiepunten te behalen.
- Wat doe je?

Opdracht in tweetallen

Eigen casus

- Wat was situatie?
- Reactie zelf/ander?
- Welke kleuren actief?
- Doel wel/niet bereikt?

- Belemmeringen?
- Jouw valkuil?
- Wat kan je zelf inzetten?
- Wat heb je nodig van ander?

Succes factoren

- | <u>1. Groepsfactoren</u> | <u>Effect</u> |
|---|---------------|
| • Interdisciplinair (gelijk vertegenwoordigd) | positief |
| • Specialismes; | geen effect |
| • Aanwezigheid van autoriteiten | negatief |
| • Hiërarchische relaties | negatief |
| • | |
| <u>2. Persoonlijke factoren</u> | |
| • Openminded | positief |
| • Conflicterende interesses | negatief |
| • Motivatie | negatief |
| • | |
| <u>3. Trainers</u> | |
| • Vaardigheden in omgaan met weerstand | positief |
| • Veel ervaring met de werkvloer | positief |

Vragen?



Dank voor jullie aanwezigheid!



TeAMS-Vumc@vumc.nl

Afstemmen en verbinden



Herkennen, afstemmen en verbinden

Oefening

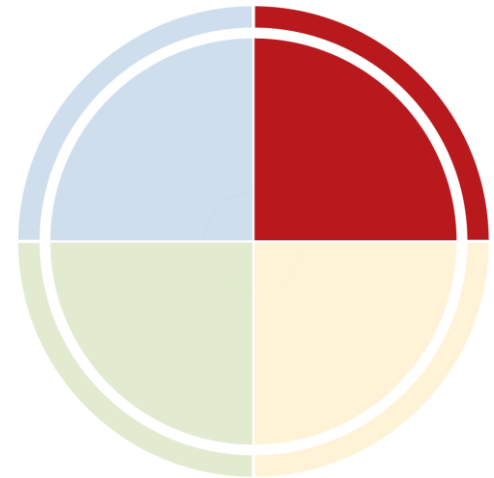
‘Verkoop’ aan een collega de taak om twee nieuwe co- assistenten te begeleiden.

- Begin vanuit je eigen dominante kleur
- Schakel daarna over naar de dominante kleur van je medewerker.

Afstemmen op Rood

Rood: gedreven door het resultaat

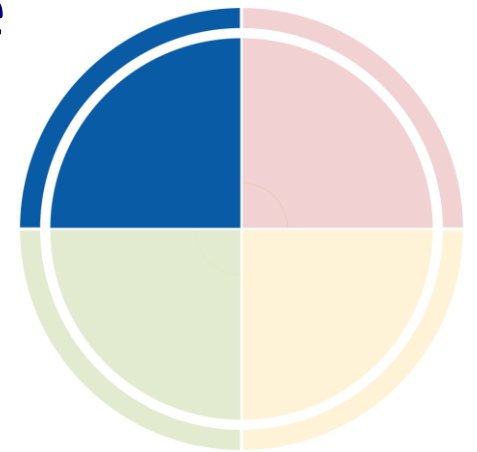
- Kort en bondig
- Focus op feiten
- Wees direct en zelfverzekerd



Afstemmen op blauw

Blauw: Feiten en logica

- wees voorbereid en feitelijk
- bedachtzame en rustige spreekstijl
- niet amicaal doen
- bij weerstand: stel onderzoekende vragen



Afstemmen op Geel

Geel: nieuwe ideeën en mogelijkheden

- stel je positief en enthousiast op
- wees geïnteresseerd in de persoon
- betrek hem bij het probleem
- praat in mogelijkheden



Afstemmen op Groen

Groen: Harmonie

- wees open, geen verborgen agenda
- geef ruimte, zet de ander niet voor het blok
- laat je eigen emotie zien
- rustige spreekstijl

