

Toetsingsonderwijs; professionele communicatie

In het nieuwe curriculum moeten openbaar apotheker-specialisten minimaal 10 uur geaccrediteerde toetsing volgen. Dat kan onder andere door deelname aan intervisie, maar toetsingsonderwijs biedt apothekers een ander leerzaam alternatief.

Wat maakt toetsingsonderwijs anders dan intervisie?

Bij toetsingsonderwijs toetst de apotheker zijn vaardigheden aan de hand van feedback van experts, collega's en het beeld dat hij van zichzelf heeft. Intervisie bestaat uit een georganiseerd gesprek tussen mensen uit hetzelfde vakgebied, over een specifiek onderwerp waar een deelnemer moeilijkheden mee ondervindt.

"Toetsingsonderwijs is gericht op het verbeteren van de professionele communicatie. Praten met de patiënt, maar ook met de apothekersassistenten, wordt een steeds belangrijker onderdeel van het vak van apotheker. Daar heb je goede communicatieve vaardigheden voor nodig, zegt trainer Rik Bes. "Apothekers moeten zorgverlener zijn, manager en HR-medewerker. Taken waar ze niet direct voor zijn opgeleid of in de wieg gelegd. Vaak doen ze het prima, maar meestal is er wel iets bij te schaven."

Collega-trainer Jaap Postma vult aan: "Tijdens het toetsingsonderwijs komen zowel de skills aan de orde die nodig zijn voor de gewone communicatie als die voor wanneer het wat zwaarder wordt."



Rik Bes

Online oefenen

Tijdens het toetsingsonderwijs kunnen apothekers hun professionele communicatie met patiënten, teamleden en andere zorgverleners toetsen aan elkaar, maar ook aan de begeleidende coaches en trainingsacteurs. Deels individueel, in eigen tijd en op eigen tempo, in een interactieve online leeromgeving en deels live tijdens een bijeenkomst, samen met de overige deelnemers, een coach en een trainingsacteur.



Jaap Postma

Over de opzet van de nascholing hebben Postma en Bes goed nagedacht. Zij wilden de kracht van een groep mensen combineren met online leren om een zo slim mogelijke nascholing te maken. De deelnemers starten met een e-learning van twee uur. De e-learning bevat onder andere een gesprek met een trainingsacteur, waarin zij hun gesprekstechnieken kunnen oefenen, vertelt Jaap. "De deelnemers kiezen zelf uit vijf scenario's die zich op de werkvloer kunnen voordoen. Zoals een patiënt aan de balie die een vraag heeft of een exitgesprek met een assistente."

Deze gesprekken zijn géén rollenspellen, benadrukken de trainers. "We maken gebruik van professionele trainingsacteurs met veel ervaring. Zij laten een cursist de grenzen van zijn vaardigheden opzoeken, zonder dat het gesprek te moeilijk wordt", zegt Rik. "Wij horen van cursisten dat het oefenen met de trainingsacteur juist heel prettig is. Omdat het één op één gesprekken zijn voelt het ook heel veilig." Bovendien kan de deelnemer zelf kiezen voor een gespreksonderwerp waar hij zich prettig bij voelt of juist een uitdaging is, vult Jaap aan. "Kiest de cursist voor een lastiger onderwerp, dan kan hij dit bij de trainingsacteur aangeven. Hij zal daar dan rekening mee houden." De opnames van de gesprekken worden door de trainers bekeken en zij geven daarop positieve feedback. Samen met een korte zelfreflectie vormt dit de basis voor een persoonlijk leer- en ontwikkelplan.

Met en van elkaar

De bijeenkomst bestaat voor een deel uit theorie over motiverende gespreksvoering en opnieuw een oefengesprek met een acteur. "De deelnemers worden zich niet alleen bewust van hun manier van communiceren, zij kunnen meteen oefenen met ander gedrag," vertelt Jaap. "Het is heel leuk om te zien dat het vaak daadwerkelijk lukt. Het voordeel van oefenen tijdens de bijeenkomst is bovendien dat collega's van elkaar zien: zo kan het ook."

Binnen vier weken na de bijeenkomst sluit de cursist het toetsingsonderwijs af met een e-learning. Ook deze is interactief en bevat onder andere korte filmpjes van een patiënt of apothekersassistente. "Na 20 tot 30 seconden vallen beeld en geluid stil en kan de deelnemer via webcam en microfoon zijn reactie oefenen. Net zo vaak tot hij tevreden is", licht Rik toe. "Op dat filmpje en de zelfreflectie van de deelnemer, geven Jaap of ik weer feedback." De deelnemers stellen vervolgens een definitief leer- en ontwikkelplan op en sluiten af met een toets. De filmpjes en feedback blijven beschikbaar voor de deelnemers. Zij vinden het prettig om die, bijvoorbeeld voor een lastig gesprek met een assistente, nog eens terug te kunnen lezen en zien.

Luisteren om te begrijpen

Linda Mulder, openbaar apotheker bij het SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy, volgde het toetsingsonderwijs en reageert enthousiast: "Ik was op zoek naar onderwijs over communicatie en vond deze mooie combinatie om mijn eigen communiceren op de werkvloer te verbeteren en de vereiste toetsingspunten te behalen. De nascholing heeft mij handvatten gegeven om beter en effectiever te communiceren. Zo heb ik bijvoorbeeld geleerd om tijdens gesprekken eerder te stoppen met praten en maar één vraag tegelijk te stellen.



Linda Mulder

Verder bleek ik niet zozeer te luisteren om de situatie goed te begrijpen, maar om snel een oplossing voor de situatie te vinden. Dan bestaat het gevaar dat de ander zich niet gehoord voelt en duurt het gesprek alleen maar langer. Natuurlijk dacht ik vooraf bij de gesprekken met de acteurs niet meteen 'wat leuk'. Maar uiteindelijk vond ik het juist een heel sterk punt. Je leert het meeste van jezelf terugzien en horen en de feedback die je daarop krijgt. Bovendien is het juist heel fijn om gesprekken te oefenen die je in de praktijk voert."

Motivatie

Ook de reacties van andere cursisten van de eerste groepen zijn heel positief, zegt Rik. "Wat ik zelf heel leuk vind is dat het onderwijs weliswaar steeds dezelfde structuur heeft, maar de inhoud steeds op maat is. Zowel bij de oudere generatie apothekers bij wie tijdens de opleiding Farmacie geen communicatie aan bod is gekomen, als bij de jongere generatie die weinig ervaring heeft in de praktijk, scherpen hun communicatievaardigheden aan tijdens het onderwijs."

Toetsingsonderwijs voor apothekers: verbeter uw professionele communicatie

Het toetsingsonderwijs van PAOFarmacie richt zich op het verbeteren van de professionele communicatie van de apotheker. De nascholing bestaat uit twee e-modules en een fysieke bijeenkomst. Daarmee behaalt de apotheker de vereiste tien uur toetsingsonderwijs voor zijn herregistratie. De fysieke bijeenkomst start om 12.00 en duurt tot 20.30, waardoor cursisten niet in de spits hoeven te reizen en eventueel 's ochtends nog in de apotheek aanwezig kunnen zijn.

In 2021 wordt deze blended nascholing georganiseerd op: 24 februari, 21 april, 14 juni, 22 september en 15 november.

Locatie is BCN in Utrecht, uiteraard zorgen wij dat de nodige maatregelen getroffen zijn, zodat u in een veilige omgeving kunt deelnemen aan de bijeenkomst. Ga naar [paofarmacie.nl](https://www.paofarmacie.nl) voor uitgebreide informatie over deze nascholing en om u aan te melden.

Deze nascholing kunnen wij ook voor groepen organiseren bij u in de regio of op eigen locatie. Kijk op [paofarmacie.nl](https://www.paofarmacie.nl) voor meer informatie.