

Communiceren kun je leren

Aan een patiënt uitleggen hoe hij het best zijn antibioticum kan innemen. Met een medisch specialist overleggen over een lastig recept. Of je apotheketeam meekrijgen in een innovatief idee. Een apotheker moet in al deze situaties over de juiste communicatieve vaardigheden beschikken. In de praktijk blijkt telkens weer dat we weten wat we willen vertellen, maar worden we nu eigenlijk wel goed begrepen?

Het lijkt een open deur, een nascholing over beter communiceren. Maar als een proces in de apotheek minder goed loopt, is er vaak wel iemand die roept dat het aan de communicatie ligt. Maar wat gaat er dan precies mis? En hoe verbeter je de communicatie?

Vragen stellen

De apotheker krijgt steeds meer de rol van coach van de patiënt. De communicatieve vaardigheden die voor een goed patiëntgesprek essentieel zijn, heeft de apotheker echter nauwelijks tijdens zijn opleiding aangeleerd.

"Apothekers vinden het vaak lastig om op een eenvoudig niveau uitleg te geven aan de patiënt", geeft Lucie Douwes Dekker, een van de docenten die bij PAOFarmacie de communicatieve nascholingen verzorgt, als voorbeeld.



Lucie Douwes Dekker

"Maar een op de drie patiënten heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Voor laagopgeleiden geldt ook nog eens dat zij twee keer zo vaak medicatie gebruiken. In de apotheek kom je dus vooral in gesprek met laaggeletterden met een beperkte kennis over hun lichaam." Daar komt nog bij dat iemand in het algemeen maar drie dingen kan onthouden van een gesprek. Douwes Dekker zegt hierover: "Omdat je prioriteiten moet stellen, is het essentieel te achterhalen welke informatie de patiënt nodig heeft om een geneesmiddel goed te kunnen gebruiken. Zo kun je aansluiten bij de kennis die iemand al heeft en bij welke zorgen er nog zijn." Tijdens de nascholingen leren apothekers dan ook zinvolle vragen te stellen, zoals ook als expliciete stap in de nieuwe KNMP-richtlijn Consultvoering is opgenomen.

Motiveren

Als teamleider moet de apotheker zijn communicatieve vaardigheden op orde hebben, zodat hij de apothekersassistenten goed kan begeleiden. De meeste patiëntgesprekken worden immers door de assistenten gevoerd, zij moeten de patiënt kunnen uitleggen wat bij zijn farmacotherapie belangrijk is. "Om de patiënt vertrouwen te geven in zijn zorgverleners moet het apotheketeam eenduidig zijn en telkens dezelfde boodschap overbrengen aan de patiënt op het juiste niveau", zegt Douwes Dekker daarover.



Joep den Dries

Joep van den Dries volgde meerdere nascholingen bij PAOFarmacie op het gebied van communicatie, waaronder *Communicatie bij bijwerkingen*, *Communicatie bij dreigende agressie*, *Communicatie bij vaccinatie* en de cursus *Verandermanagement*. "Communicatie is een van de competenties bij de herregistratie van openbaar apothekers", zegt van den Dries. "Terecht, want communicatie komt in alle facetten terug in de apotheek. Je hebt te maken met laag en hoog opgeleide mensen. Bijvoorbeeld een medisch specialist of een patiënt uit een achterstandswijk. Je moet over de inhoud communiceren, maar ook op management- en personeelsniveau.

Ik heb bij PAOFarmacie geleerd dat het gesprek met de patiënt korter moet zijn en dat je moet toetsen wat voor de patiënt belangrijk is. En echt een leerpunt voor mij: hoe je vervelende onderwerpen toch kunt aankaarten. Zoals een belangrijke bijwerking aankaarten, zonder de patiënt ongerust te maken."

Dat voor elkaar krijgen is niet altijd makkelijk, herkent openbaar apotheker Joep van den Dries. "Je kunt wel een goed idee hebben, maar hoe krijg je je team mee? Ik heb tijdens de nascholing Verandermanagement bijvoorbeeld geleerd hoe je je team het best kunt aansturen als je iets gedaan wilt hebben."

Het aansturen van het apotheketeam is ook een onderwerp dat bij de nascholing *Toetsingsonderwijs voor apothekers: verbeter uw professionele communicatie* aan de orde komt. Docent Rik Bes: "De vaardigheden die nodig zijn voor het managen van het apotheketeam komen tijdens de opleiding nauwelijks aan bod. Het toetsingsonderwijs biedt apothekers de mogelijkheid deze vaardigheden te verbeteren."



Rik Bes

Denk aan het motiveren van het apotheketeam bij veranderingen, het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken en minder vaak voorkomende situaties zoals correctie op ongewenst gedrag, begeleiding bij een burn-out van een medewerker of het omgaan met conflicten. Dat laatste klinkt misschien zwaar, maar spanningen bij het opstellen van vakantie roosters zijn hier een alledaags voorbeeld van."

Jargon

Herken je dat? De arts noemt een paar medische termen, en jij denkt 'waar heeft hij het over?' Een eye opener is wellicht dat dat vice versa ook zo is. Douwes Dekker: "Als een apotheker met een arts overlegt, dan denkt hij vaak dat beide op hetzelfde niveau zitten. Ook apothekers gebruiken echter veel jargon, waar de arts lang niet altijd mee bekend is. Een arts heeft best wel eens van farmacogenetica gehoord, maar wat dat nou precies betekent voor een patiënt weet hij vaak niet."

Durf dan ook die vraag over die medische term te stellen en geef ook de ander hiertoe de mogelijkheid. "Domme vragen bestaan niet", zegt Douwes Dekker. "En dat geldt niet alleen voor artsen, maar ook voor wijkverpleegkundigen."

Als voorbeeld noemt Douwes Dekker overleg over een bepaald recept. "Hoe communiceer je als je denkt dat een recept niet klopt, zonder de ander de les te lezen. Foute recepten bestaan niet, vind ik. Je kunt er een vraag over hebben. Bijvoorbeeld: deze dosering ken ik niet. Vertel me eens hoe dat zit?" Zorg in ieder geval dat de communicatie met andere zorgverleners laagdrempelig is, vindt Douwes Dekker. Want hoe groter de afstand tussen zorgverleners, hoe groter de kans op fouten".

Nascholen op maat

De communicatie nascholingen van PAOFarmacie worden altijd in kleine groepjes gegeven, waarbij iedereen eigen casuïstiek kan inbrengen. "De nascholingen zijn daardoor altijd flexibel en behandelen de onderwerpen waar de cursisten in de praktijk tegenaan lopen", zegt Douwes Dekker. De nascholingen bestaan deels uit de theorie achter een goede communicatie en deels uit oefeningen en casuïstiek. "De basis van de verschillende nascholingen van PAOFarmacie is de cursisten inzicht te geven in de vier niveaus van communicatie: inhoud, bedoeling, relatie en gevoel", aldus Douwes Dekker. "Wel worden bij elke nascholing de accenten anders gelegd. Zo is de nascholing *Communicatie bij vaccinatie* meer gericht op overtuigen en gaat het bij de nascholing *Communicatie bij bijwerkingen* om informatie verstrekken zonder de patiënt ongerust te maken.

Nog meer naar eigen wens verbeteren van de professionele communicatie is ook mogelijk met de nascholing *Toetsingsonderwijs voor apothekers: verbeter uw professionele communicatie*. Communicatieve vaardigheden zijn hier een belangrijk onderdeel van. Trainer Bes vertelt: "Tijdens het toetsingsonderwijs, waarmee apothekers ook nog eens de vereiste punten voor individueel functioneren behalen, kunnen cursisten tijdens een individuele digitale sessie hun gesprekstechnieken oefenen in zelf gekozen situaties. Denk aan klantvriendelijkheid, conflicthantering of de communicatieve vaardigheden bij het coachen van het apotheekteam"

Teamtraining

Apothekersassistenten staan in de apotheek in de frontlinie, maar worden soms een beetje overgeslagen in het nascholingsaanbod. Teamtrainingen voor het hele apotheekteam worden op aanvraag door PAOFarmacie aangeboden.

Rik Bes is een van de docenten: "De training bestaat uit twee avonden en zijn heel lokaal gericht, want het is nogal een groot verschil of de apotheek zich in een achterstandswijk in een grote stad bevindt of in een hechte gemeenschap op het platteland. Het programma is dan ook flexibel. De ene keer gaat het over conflicthantering, het andere apotheekteam wil graag de inhoudelijke communicatie met de patiënt verbeteren. Dus: hoe zorg je ervoor dat je niet wordt overspoeld door mensen met een grote mond of ander grensoverschrijdend gedrag, of hoe kunnen we de patiënten zo goed mogelijk van dienst zijn met onze inhoudelijke kennis."

PAOFarmacie biedt een breed cursusaanbod op het gebied van communicatie en teamtrainingen:

[Bijwerkingen: Communicatie bij bijwerkingen met patiënt en arts](#)

[Communicatie bij kwetsbare ouderen](#)

[Communicatie bij vaccinatie](#)

[Effectief communiceren bij dreigende agressie](#)

[Toetsingsonderwijs voor apothekers: verbeter uw professionele communicatie](#)

[Verandermanagement](#)

Teamtraining

[Bespreken en motiveren van therapietrouw](#)

[Patiëntbegeleiding in de apotheek, een praktische training voor het apotheekteam](#)

[Patiëntbegeleiding in de apotheek, een praktische training voor het apotheekteam-vervolgtraining](#)

[Patiëntgerichte communicatie in de apotheek](#)

[Samenwerken in het apotheekteam](#)

Ga naar paofarmacie.nl voor uitgebreide informatie over de Teamtraining en de Communicatie nascholingen.