

HET IS TIJD VOOR DE DOKTER!

Na 20 jaar werkzaam in de advocatuur, was het tijd voor Charlotte Gazendam om het roer om te gooien. Haar specialisme lag bij mediation, wat volgens haar meer is dan enkel bemiddelen. Inmiddels werkt ze niet langere als advocate, maar als strategisch coach, mediator en trainer en helpt ze onder andere huisartsen met conflicten en spanningen binnen de praktijk, effectief communiceren, en hoe écht te luisteren. Ze organiseert samen met Regi Melcherts de nascholing 'Tijd voor de dokter' voor huisartsen in een privé burcht in Oostenrijk, die gerund wordt door een Nederlandse huisarts en zijn echtgenote.



Conflicten zijn overal, dat weet Charlotte door haar werkervaring als geen ander. Ze haalt voldoening uit het oplossen van hoogoplopende conflicten en geschillen, dit in tegenstelling tot procederen, wat "alleen maar verliezers kent". Communicatie is hierbij *the key*, aldus Charlotte, en dat is ook meteen een wezenlijk onderdeel van mediation. In haar eigen kantoor, dat ze ruim twee jaar geleden is gestart, helpt ze directieteam, MT's, maatschappen en huisartsenpraktijken om weer nader tot elkaar te komen, zodat ze weer verder kunnen.

Luisteren en positief aansluiten

Na een extra opleiding bij coach en mediator Regi Melcherts, werd ze gebeld of ze interesse had in een samenwerking. Haar bevoegdheid was niet onopgemerkt gebleven. Onder de naam Strategisch Coachen Groep bieden ze mediation, coaching en trainingen aan, zowel individueel als business 2 business. "Er kan een cultuur zijn in een bedrijf waar de emotionele veiligheid niet in balans is. Er is dan een attitude shift nodig, waarbij er écht naar mensen wordt geluisterd en er erkenning is voor de behoeftes van de professionals. Luisteren en positief aansluiten is een *skill*.

Daarnaast geeft ze nascholingen in Feistritz in Oostenrijk. "Het is een magische plek. Je komt in een andere wereld terecht, met veel zorg, gezond eten en aandacht voor de mens. Deelnemers worden daar minder afgeleid." De man van Charlotte werkt als arts, en gaf zelf een nascholing in Feistritz aan medisch professionals, waaronder ook huisartsen. Veel huisartsen gaven aan dat ze behoefte hebben aan nascholing over effectief communiceren en hoe om te gaan met spanningen binnen de praktijk en dominante patiënten. Maar ook hoe je zelf in balans blijft in een baan met een grote werkdruk. Kortom, een nascholing met wat tijd voor de huisarts zelf. En zo ontstond het idee voor de nascholing die Strategisch Coachen Groep in oktober organiseert.

Succesvol begrenzen

In haar werk komt Charlotte vaak huisartsen tegen met een enorme toewijding voor hun praktijk, hun patiënten en hun vak. Dit heeft ook een valkuil. "Veel huisartsen gaan over hun grenzen en vinden het lastig om succesvol te begrenzen, zoals wij dat noemen. De werkdruk is hoog en steeds minder mensen willen praktijkhouder worden. Het is dus lastig om opvolging te vinden. Daarnaast zijn patiënten en hun familieleden veel mondiger geworden. Hoe ga je hiermee om?"

De nascholing 'Tijd voor de dokter' leert deelnemers hoe je luistert naar je gesprekspartner en hoe je aansluit op iemands veiligheidsvoorkeur. "Sommige mensen vinden het moeilijk om over hun gevoelens te praten. Die houden het bijv. bij feiten of wat ze hebben gedaan. Dan moet je niet meteen over gevoel beginnen, want dan krijg je geen aansluiting. Door eerst aan te sluiten en te luisteren, creëer je veiligheid. Dit kan je doen door een bepaalde structuur aan te brengen in een gesprek. Huisartsen hebben de neiging in de redderstand te schieten en willen problemen oplossen. Hoe zorg je ervoor dat de ander eigen verantwoordelijkheid neemt en hoe motiveer patiënten om zelf bepaalde doelen te bereiken? Hierdoor krijg je een doelgerichter gesprek."

Naast communicatie wordt er tijdens de training de nadruk gelegd op de deelnemer zelf, in zijn of haar rol als huisarts. In welke levensfase bevindt hij zich? Waar staat hij? Waar staat zijn praktijk qua ontwikkeling? Hoeveel tijd en aandacht wil hij daar nog instoppen? Wat is er nodig om zijn werk op een leuke manier te blijven doen, zodat het ook energie blijft geven? Dit zijn allemaal vragen die aan bod komen tijdens de nascholing. "Het is soms belangrijk om door te vragen, en naar een diepere laag te gaan. We zeggen soms te snel: "Daar is geen tijd voor om er vervolgens achter te komen dat er veel meer kan."

Andere gesprekken

Charlotte heeft door de jaren heen veel over zichzelf geleerd, onder andere dat luisteren niet zomaar een vaardigheid is. "Daar kan je jezelf in trainen. We doen snel aannames – ik ook – en het is belangrijk om deze te toetsen. Dit kan je doen door open vragen te stellen, zoals: 'waar blijkt dat uit?' of 'hoe komt het dat je zo voelt?' Vaak zit er iets heel anders achter. Het is een andere manier van in contact staan met mensen met wie je een gesprek voert. Je creëert veiligheid en die zit in de erkenning. Als iemand zegt dat hij zich zus of zo voelt, dan is het belangrijk dat dit erkent wordt en dat hiernaar geluisterd wordt. Dan heb je andere gesprekken."

Huisartsen hebben een mooi, belangrijk en waardevol beroep, aldus Charlotte, waar ze vaker bij stil mogen staan. "Ik zeg weleens: je mag ook de successen vieren. Je helpt de hele dag mensen, sta daar wat vaker bij stil." Wat wil ze huisartsen meegeven? "Veel huisartsen werken vanuit bepaalde kernwaardes, zoals vrijheid, betrouwbaarheid en eerlijkheid. Iets wat belangrijk is en richting geeft in het werk. Blijf daarbij, want dan is het makkelijker om beter te begrenzen. Als je waarden worden geschonden, dan doe je jezelf tekort en dat geeft dus ook een grens aan."

De nascholing levert in ieder geval 20 punten op. Het wordt geleverd met een extra micro (online) learning. Het duurt 5 dagen en het kost € 1.875,-.

Meer weten over nascholing Tijd voor de Dokter?
Klik dan [hier](#)