

Al 21 jaar lang helpt de COSTA-training arts-assistenten om te gaan met lastige situaties op het gebied van communicatie en samenwerking. Sinds begin dit jaar volgen ook aiossen van de locatie AMC de training. “De belasting voor arts-assistenten is hoog. Met deze training worden ze weerbaarder.”

## Weerbare aiossen door COSTA-training



Tekst: Tim van den Berg - Foto: archief



**“Soms loopt een gesprek met een patiënt, collega of supervisor voor geen meter”, zegt Lisanne Hamming, die bijna klaar is met haar opleiding tot internist-oncoloog bij locatie VUmc.** “Dan praat je volledig langs elkaar heen en loopt de spanning op. Een ‘COSTA-momentje’, noemen we dat met oud-cursisten onderling.” Hamming volgde in 2015 een COSTA-training (Complexe Situatie Training voor Aios), die voor een groot deel draait om lastige gespreksituaties. “Ik heb geleerd om veel sneller te signaleren wanneer de communicatie stroef gaat”, zegt Hamming. “Dan maak ik het bespreekbaar en start een gesprek over het gesprek. ‘Waarom loopt het niet?’ Dan blijkt vaak dat je beiden hele andere doelen hebt.”

Als voorbeeld noemt ze een oudere patiënt die naar huis mag maar haar dochter daarbij twijfels heeft. “Wij artsen sommen dan meestal alle redenen op waarom de patiënt niet opgenomen hoeft te worden. Maar de dochter is misschien bang dat haar moeder de week erna valt, precies wanneer zij op vakantie is. Door minder te focussen op de inhoud, kom je daarachter en kun je een oplossing zoeken. Daarmee voorkom je dat moeder en dochter boos het ziekenhuis verlaten.”

### Communicatie

Communicatievaardigheden vormen een belangrijk onderdeel van de COSTA-training. Samen met acteurs oefenen de deelnemende aiossen lastige situaties uit de praktijk, zoals slechtnieuwsgesprekken met patiënten en weerstand van collega-artsen of verpleegkundigen. “De geneeskunde is complex geworden”, zegt psychiater en COSTA-programmamanager Klaas Nauta. “En het merendeel van die ingewikkelde situaties draait om communicatie. Daarom is het belangrijk dat aiossen vaardigheden en technieken aanleren om daarmee om te gaan. Dat komt zowel henzelf als de patiëntenzorg ten goede.”

---

“Waar sta je nu? Waar wil je de komende 10 jaar naartoe? En wat moet je daarvoor doen?”

---

De training bestaat uit vier dagen, waarvan twee terugkomdagen, en vindt plaats buiten de muren van het ziekenhuis. Volgens Nauta is dat essentieel. “De deelnemers zijn dan even weg uit de hectiek van het ziekenhuis. Die afstand is belangrijk om te kunnen reflecteren op je eigen functioneren.” De afgelopen jaren telde de training ongeveer 100 deelnemers per jaar. Nu sinds kort ook locatie AMC deelneemt, is dat opgelopen naar zo’n 150 per jaar. De training wordt gegeven door psychologen en medisch specialisten. Van de twaalf specialisten hebben er acht zelf ooit een COSTA-training gevolgd. “Daar zijn we heel trots op”, aldus Nauta, die zelf ook trainer is. “Het laat zien dat deelnemers enthousiast zijn en dat de training impact heeft op de langere termijn.”

### Persoonlijke ontwikkeling

Inmiddels bestaat de training al 21 jaar. Door de jaren heen is de inhoud wel veranderd. Hoewel de focus grotendeels ligt op communicatie en samenwerking, krijgt persoonlijke ontwikkeling steeds meer aandacht. “Inzicht in je communicatie- en samenwerkingsvaardigheden is pas echt nuttig als het is ingebed in je eigen kwaliteiten en valkuilen”, zegt Nauta. “Daarvoor moet je jezelf kennen en weten waar je naartoe wilt. De belasting voor aiossen is hoog en het aantal burn-outs is aanzienlijk. Met de training maken wij ze weerbaarder.”

Ook Hamming is een aantal maanden geleden begonnen als COSTA-trainer. Net als Nauta merkt zij dat de aandacht voor persoonlijke ontwikkeling is toegenomen. “Dat past wel bij de huidige tijd. De medische vervolopleidingen worden steeds individueler en de werkdruk neemt toe. Beginnende aiossen zijn vooral bezig om alle inhoudelijke kennis op te nemen en de dagen door te komen. Dan is het goed om even uit te zoomen van het ziekenhuis. Waar sta je nu? Waar wil je de komende tien jaar naartoe? En wat moet je daarvoor doen? Het fijne van de COSTA-training is dat je met zo’n twintig arts-assistenten zit van verschillende disciplines. Collega’s van andere afdelingen hebben vaak een hele andere kijk op dingen. Daar leer je van.”

### Weg uit de inhoud

De belangrijkste tip die zowel Hamming als Nauta meegeeft aan aiossen: probeer niet alles vanuit de inhoud op te lossen. “Wij zijn de hele dag zo druk bezig met de inhoud, dat we vergeten dat dit voor sommige patiënten helemaal niet relevant is”, zegt Hamming. “Aan een patiënt die klaagde dat hij zo lang op een MRI-scan moest wachten, legde ik vroeger bijvoorbeeld heel feitelijk uit hoe dat kwam; dat het druk was, of dat iemand anders voorrang kreeg. Maar daar is de patiënt niet mee geholpen. In dat geval moet je even weg uit de inhoud en begrip tonen voor zijn frustratie. Daarmee bereik je veel meer.” •