



Gezond en veilig werken - aanspreekgedrag in de opleiding

Het is een gezamenlijke missie van De Geneeskundestudent (DG) en De Jonge Specialist (DJS) om te zorgen dat alle coassistenten en artsen in Nederland studeren en werken in een veilig werkklimaat, waarin men elkaar kan aanspreken, respecteert en juist bejegt.

In een open en veilige cultuur worden coassistenten en a(n)ios gestimuleerd om te leren van successen en fouten, en durven zij collega's aan te spreken op hun gedrag. Voor het optimaal functioneren van een team en voor goede persoonlijke ontwikkeling is het dan ook essentieel dat er regelmatig gereflecteerd wordt. Uiteindelijk zorgen we op die manier voor betere zorg voor onze patiënten waarbij we risico's zoveel mogelijk proberen te vermijden. Helaas wordt aanspreken of aangesproken worden voor velen een negatieve lading en wordt vaak geassocieerd met geven of krijgen van kritiek. Aanspreken in bredere zin gaat over het gezamenlijk reflecteren en het uitspreken over je eigen functioneren, en het functioneren van je collega's en het team in het geheel.

Je mond houden

Op de werkvloer ervaren coassistenten en a(n)ios verschillende drempels om hun ideeën uit te spreken, laat staan collega's aan te spreken op hun functioneren. Een studie liet zien dat a(n)ios de neiging hebben hun mond te houden wanneer zij suggesties voor verbetering hebben¹. Verschillende factoren speelden hierbij een rol: a(n)ios hadden het gevoel dat dingen nooit zouden veranderen en waren zij bang voor negatieve consequenties wanneer zij zich uitspreken, zoals een negatieve reputatie of kleinere kansen op een baan. Op het moment dat a(n)ios de keuze maakten zich wel of juist niet uit te spreken stelden zij de volgende vragen: is het veilig om me uit te spreken? En, is het nuttig om me uit te spreken? Wanneer artsen zich gesteund voelden en/of het gevoel van controle hadden, waren zij meer geneigd om zich uit te spreken.

De afgelopen decennia zien we gelukkig dat er steeds meer aandacht is gekomen voor niet-medische competenties, zoals communicatieve vaardigheden, professioneel gedrag en medisch leiderschap, wat leidt tot een verbetering van de aanspreekcultuur in de zorg.

Aanspreekcultuur in de praktijk

Het afgelopen jaar heeft De Jonge Specialist samen met De Geneeskundestudent een workshop gegeven waarin we met coassistenten, a(n)ios, opleiders en andere medewerkers in gesprek zijn gegaan over uitdagingen en mogelijkheden in het creëren van een optimale aanspreekcultuur. Uit de workshops komen verschillende factoren naar voren die het realiseren van een aanspreekcultuur beïnvloeden en kunnen belemmeren. Open communicatie kan bemoeilijkt worden door de hiërarchische organisatie binnen de ziekenhuizen waarin verschillende partijen verschillende belangen hebben en de afhankelijkheidspositie van coassistenten en a(n)ios groot is.



Voor beide groepen geldt dat zij beoordeeld worden door een supervisor en soms nog weinig ervaring hebben in de klinische praktijk. Ook persoonlijke eigenschappen spelen een rol in de afweging of iemand zich uitspreekt of niet.

De herkenbare onzekerheid bij de beginnende coassistent of a(n)ios, of een autoritaire houding van een supervisor kan eraan bijdragen dat zij minder geneigd zijn om zich uit te spreken. Het is belangrijk om te benadrukken dat coassistenten en a(n)ios zich bevinden in een positie waarin zij moeten kunnen leren. De manier waarop feedback wordt gegeven en ontvangen bepaalt voor een groot deel wat diegene vervolgens met de feedback doet. Een adequate en constructieve manier van feedback geven is cruciaal in een leerproces, andersom kan een bekritiserende houding ervoor zorgen dat iemand een volgende keer terughoudend is om feedback te vragen. Andere zaken die een aanspreekcultuur in de praktijk in de weg kunnen staan, zijn het ontbreken van verwachttingsmanagement of een gezamenlijk doel, en onduidelijkheid over regels, werkafspraken of leerdoelen. Deze obstakels kunnen alleen inzichtelijk worden door hierover in gesprek te gaan, dit valt of staat met eerlijke en duidelijke communicatie.

Agendeer veiligheid in vergaderingen

Het realiseren van een aanspreekcultuur is een uitdaging en vraagt om inspanning van ons allemaal. De eerste tip is om de veiligheid van de cultuur te agenderen bij vergaderingen, zoals het a(n)ios-overleg of de opleidingsvergadering. Tijdens de workshops is een heel scala aan mooie initiatieven voorbijgekomen die ingezet worden om een open en veilige cultuur te realiseren. Zo was er een vakgroep waarbij iedere week moeilijke of leerzame momenten worden gedeeld bij de overdracht, niet alleen door degene in opleiding, maar door iedereen. Hiermee laten de stafleden die een voorbeeldfunctie hebben, ook aan de jongere collega's zien dat het oké is om je kwetsbaar op te stellen. Verschillende initiatieven laten zien hoe waardevol het kan zijn om coassistenten en a(n)ios te betrekken bij het bespreken van knelpunten, en hen actief te laten meedenken over oplossingen. Een mooi voorbeeld is een feedback bord over medisch specialisten waarop a(n)ios verschillen tussen medisch specialisten kunnen noteren. Op deze manier worden inhoudelijke verschillen tussen supervisors op tafel gelegd en bespreekbaar gemaakt.

Voorbeelden uit de praktijk

Hieronder worden verschillende voorbeelden uit de praktijk genoemd:

Open en veilige cultuur
<ul style="list-style-type: none">• Zet het onderwerp op de agenda• Creëer gezamenlijke verantwoordelijkheid en doel• Aios vooraan bij de overdracht (voorzitter, 1^e vragen)• Voorbeeldfunctie stafleden• Regelmatig overleg (a(n)ios, stafleden, gehele team)• Teambuilding
Feedback geven
<ul style="list-style-type: none">• Leerdoelen expliciet maken• Geplande feedback momenten (bijv. week van de KPB)• Supervisor vrij roosteren om te observeren• Exitgesprekken AIOS (met onafhankelijk iemand)• Verbeterpunten coschap (na beoordeling)• Cursussen (feedback geven, debatteren, medisch leiderschap)• Feedback over feedback geven

Conclusie

Een aanspreekcultuur gaat dus niet alleen over het geven en ontvangen van positieve en negatieve feedback, maar ook over het bespreken van spanningen, lastigheden, fouten en successen. Dit betekent niet alleen het aanspreken van collega's op hun functioneren, maar ook het kritisch reflecteren op en uitspreken over ons eigen professionele gedrag. Een veilig leer- en werkklimaat is onmisbaar voor coassistenten en a(n)ios om zich optimaal te kunnen ontwikkelen tot medisch specialist. Het moet de norm worden om elkaar aan te kunnen spreken, we zien het als een gezamenlijke verantwoordelijkheid om hiervoor te zorgen!

Referenties

J. Voogt. (2019). Proefschrift: handle with care. A multidisciplinary analysis of frontline medical leadership in medical residents.

Auteurs

Charlotte Boateng, Algemeen bestuurslid De Jonge Specialist

Romee Castelijm, Bestuurslid De Geneeskundestudent

Sanne Jansen, Algemeen bestuurslid DJS De Jonge Specialist