



COMMUNICEREN ALS TA

Boomb**eroepsonderwijs**

COLOFON

Boom Beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur: Saskia Klomps

Tekstuele en redactionele bijdragen: Anita Visser van Meegeren

Inhoudelijke redactie:

Dental Best Practice - Tanja Wildschut, Stella van Hoeve, Yolande Coelen,
Bibianne de Zwart, Lies Ligtvoet, Marjo Riebergen
Topmondzorg - Daniëlle Boonzaaijer

Met speciale dank aan Faculty of Skills voor de integratie van TrainTool

Titel: Communiceren als TA
ISBN: 978 90 372 6459 3
Eerste druk/eerste oplage

Bronvermelding: Please, have a seat © Anita Visser van Meegeren ISBN:
9789082488746

Anita Visser van Meegeren aanvaardt geen aansprakelijkheid voor
druk-/spel-/zetfouten en/of andere onvolkomenheden.

© 2024 Boom Beroepsonderwijs | Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht

(www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van een (of meerdere) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom Beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Voorwoord	6
Thema 1 Assertieve communicatie	13
1.1 Assertieve communicatie	14
1.2 Omgaan met mondige patiënten	15
1.3 Conflicthantering	17
1.4 Omgaan met agressie	24
1.5 Begrippenlijst	30
Thema 2 Eenvoudige gesprekken voeren	33
2.1 De telefoon als communicatiemiddel	34
2.2 Verschillende soorten vragen	38
2.3 Aandachtspunten telefoongesprek	40
2.4 Interne communicatie	42
2.5 Externe communicatie	47
2.6 Communicatiekanalen en -modellen	49
2.7 Communicatie toepassen	53
2.8 Het beïnvloeden van gedrag	56
2.9 Begrippenlijst	66
Thema 3 Patiëntgesprekken	69
3.1 Voorlichting en advies geven	70
3.2 Motiverende gespreksvoering	73
3.3 Omgaan met klachten	77
3.4 Omgaan met angstige patiënten	79
3.5 Slechtnieuwsgesprek	85
3.6 Begrippenlijst	87

Thema 4	Specifieke doelgroepen	89
4.1	Angstige patiënten	90
4.2	Bijzondere zorggroepen	91
4.3	Leeftijdsgroepen	104
4.4	Laaggeletterdheid	110
4.5	Taal- en cultuurverschillen	112
4.6	Diversiteit	114
4.7	Begrippenlijst	118
	Index	120

VOORWOORD



Digitale leeromgeving

Bij dit boek hoort een digitale leeromgeving. Daar vind je per thema alle kritische beroepssituaties, opdrachten, filmpjes, formulieren, pdf's, bijlagen of een link naar een website. Om hier te komen ga je naar Boomdigitaal.nl.

Eerste keer inloggen in de digitale omgeving

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar Boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

Belangrijk om te weten

Angerenstein Assistent in de gezondheidszorg is een complete serie leermiddelen voor de volgende drie kwalificatiedossiers:

- Tandartsassistent
- Doktersassistent
- Apothekersassistent.

Voor de Assistent in de gezondheidszorg zijn vakkennis en vaardigheden met betrekking tot uiteenlopende onderwerpen van groot belang. Dit vormt de basis voor het handelen in de beroepspraktijk, waarbij de patiënt of zorgvrager met zijn wensen en behoeften centraal staat. De bronnenboeken van Angerenstein Assistent in de gezondheidszorg bevatten alle benodigde theorie voor de beginnende beroepsbeoefenaar. Onthoud dat je als Assistent in de gezondheidszorg altijd zeven rollen hebt. Je bent naast zorgverlener, je belangrijkste rol, communicator, samenwerkingspartner, reflectieve EBP-professional, gezondheidsbevorderaar, organisator en professional & kwaliteitsbevorderaar. We noemen dit CanMEDS-rollen.

De serie leermiddelen voor de drie kwalificatiedossiers Tandarts-, Dokters- en Apothekersassistent bestaan elk uit vier bronnenboeken met online aanvullende verwerkingsopdrachten, kritische beroepssituaties, multimedia en toetsen. Voor de tandartsassistent zijn dat:

1. Vakinhoudelijk handelen als TA
2. Communiceren als TA
3. Samenwerken & Organiseren als TA
4. Gezondheidsbevorderend & Professioneel handelen als TA.

Daarnaast is er ook nog een *Gemeenschappelijk basisprogramma AG*, met daarin opgenomen de overlap van kennis en vaardigheden die er is binnen de drie AG-opleidingen.

Je gaat nu aan de slag met *Communiceren als TA*.

Elk bronnenboek bestaat uit verschillende thema's die zijn gekoppeld aan één of meerdere werkprocessen uit het kwalificatiedossier.

Hieronder tref je per thema aan met welk(e) werkproces(sen) deze uitgave is gekoppeld:

ASSISTENT IN DE GEZONDHEIDSZORG							
Communiceren als Tandartsassistent							
		B1-K1-W1	B1-K1-W2	B1-K1-W3	B1-K2-W3	B1-K3-W1	B1-K3-W3
1	Assertieve communicatie	x				x	x
2	Eenvoudige gesprekken voeren	x			x	x	
3	Patiëntgesprekken	x	x	x		x	
4	Specifieke doelgroepen	x				x	

Communiceren als TA

Communiceren als TA is een van de vijf boeken voor de opleiding Tandartsassistent. Dit bronnenboek bevat de basiskennis over de onderwerpen:

1. Assertieve communicatie
2. Eenvoudige gesprekken voeren
3. Patiëntgesprekken
4. Specifieke doelgroepen.

Opbouw theorie

Elk thema wordt aangeboden op basis van de volgende structuur:

1. Inleiding
2. Kritische beroepssituatie
3. Verwerkingsopdrachten
4. Begrippentrainer
5. Theorie
6. Toets.

1. Inleiding

Waar gaat dit thema over en wat ga je ontwikkelen en leren aan vaardigheden en kennis?

2. Kritische beroepssituatie

De kritische beroepssituatie (KBS) introduceert een dilemma of een beroepssituatie uit de beroepspraktijk waar je mee aan de slag gaat aan de hand van vragen: oriëntatie, probleem en interventies.

3. Verwerkingsopdrachten

We variëren in de opdrachtvormen. Door voldoende afwisseling blijft het materiaal zo aantrekkelijk voor je.

De opbouw van verwerkingsopdrachten ziet er als volgt uit:

- Prikkelende stelling
De stelling is bedoeld voor de docent om het thema mee te kunnen openen en jou te activeren. De stelling moet leiden tot een discussie en zal uitdagend zijn.
- Opwarmen en oriënteren
De eerste opdracht is altijd een activerende werkvorm, die in groepsverband gedaan moet worden en die aansluit op de stelling.
- Weten en begrijpen
Een opdracht bevat meerdere vragen. Hier kunnen verschillende opdrachtvormen voor worden gebruikt (invulvraag, verbindvragen, puzzel, schema's of een samenvatting/infographic/poster maken enzovoort).
- Analyseren en toepassen
Hier gaat het erom bestaande kennis te verdiepen en te verbreden en toe te passen. Vragen naar aanleiding van casuïstiek. Een variatie aan werkvormen is mogelijk (doe-opdrachten, oefentoetsvragen).

- Verdiepen en creëren
Hier gaat het erom bestaande kennis te verdiepen en te verbreden. Met de nadruk op het creëren van nieuwe oplossingen, voorstellen en aanpassingen.
- Evalueren en reflecteren
Via steeds verschillende opdrachtvormen reflecteer je op je eigen leerproces binnen een thema.

4. Begrippentrainer

Bij elk thema is er een begrippentrainer opgenomen. Hiermee train je op interactieve wijze de belangrijkste begrippen uit het thema.

5. Theorie

De theoriebronnen geven beknopt en eenvoudig de benodigde achtergrondinformatie. Je verzamelt daarnaast zelf aanvullende informatie, uit de beroepspraktijk, die je nodig hebt voor de uitwerking van de opdrachten.

6. Toets

Test je kennis via een toets, het laatste onderdeel van een thema. Deze toets bevat 15 vragen. Hiermee kun je de opgedane theoretische kennis checken.

TrainTool

In jouw toekomstige werk voer je dagelijks gesprekken met patiënten, zorgvragers en collega's. Naast het hebben van inhoudelijke kennis is het van groot belang dat je beschikt over de juiste gespreksvaardigheden om je te helpen bij het bereiken van je gespreksdoelen. In het programma TrainTool ga je hiermee aan de slag in de vorm van online Role Plays. In het begin is dit misschien een beetje onwennig, maar je zult snel merken dat het went en dat het heel waardevol is om hardop te oefenen met de verschillende vaardigheden. Daarnaast is dit een ideale manier om te ervaren hoe jij overkomt in een gesprek. Je kunt dus blijven oefenen totdat je tevreden bent met hoe je overkomt!



Bij de volgende thema's kun je online oefenen met behulp van TrainTool:

- Assertieve communicatie
- Eenvoudige gesprekken voeren
- Patiëntgesprekken
- Specifieke doelgroepen.

Vakmatig Engels in de mondzorg: Please, have a seat©

Veel tandartspraktijken hebben vandaag de dag een internationaal patiëntenbestand. Ongeacht de taal die iemand spreekt wordt elke patiënt met evenveel zorg en aandacht behandeld. Vaak wordt bij een anderstalige patiënt het Engels als communicatiemiddel gebruikt, maar de communicatie verloopt dan niet altijd even soepel. Wanneer de patiënt een 'native speaker of English' is, zal hij/zij misschien te snel praten om hem/haar goed te kunnen verstaan en te antwoorden. In andere gevallen is het Engels ook voor de patiënt een 'vreemde taal'.

Aan basiskennis van de Engelse taal heb je bij de uitoefening van je vak in het Engels dan vaak niet genoeg. Professioneel communiceren over mondgezondheid, tandheelkundige zorg en de Nederlandse praktijkvoering is immers heel wat anders dan een gesprekje over koetjes en kalfjes!

Binnen verschillende thema's biedt deze methode vakmatige casussen en theorie, woordenlijsten en vragenlijsten die toepasbaar zijn op de gangbare werkwijze in een tandarts- of mondzorgpraktijk. Zonder op de stoel van de zorgverlener te gaan zitten, doorloopt deze methode de dagelijkse praktijkvoering in het Engels. Lezend en lerend over herkenbare praktijksituaties, helpt de herkenning jou om je het Engelse vakmatige taalgebruik eigen te maken, net zoals je de Nederlandse vaktermen hebt aangeleerd. Je leert de (zorg)vraag van een patiënt te begrijpen en op een professionele wijze in eenvoudig Engels te beantwoorden. Door middel van leren, oefenen en herhalen integreer je professioneel Engels in je systeem en leer je soepel schakelen tussen het Nederlands en het Engels.

So, let's go the extra mile and bring your English in dental care to a next level.