

# Non-verbale communicatie in de spreekkamer

Verbeter uw consultvoering door meer inzicht in en doelgericht gebruik van lichaamstaal.

Uw laatste patiënte verlaat de spreekkamer. U blijft achter met een onbestemd gevoel. Het gesprek liep niet lekker. U heeft alles gezegd wat u wilde zeggen. Toch heeft u het gevoel dat uw boodschap niet is overgekomen. Uw patiënte zei dat ze het begreep, maar haar lichaamstaal leek iets anders aan te geven.

Deze, wellicht herkenbare, situatie illustreert het gegeven dat ruim 90% van onze communicatie non-verbaal verloopt. Waarschijnlijk bent u overtuigend geweest in uw woorden, maar niet in uw lichaamstaal. Wanneer inhoud en non-verbale signalen elkaar tegenspreken, blijkt in de praktijk lichaamstaal doorslaggevend.

Helaas komt in de meeste (huis)artsenopleidingen en gesprekstrainingen dit deel van de communicatie slechts marginaal aan bod. De nascholing 'Non-verbale communicatie in de spreekkamer' beoogt deze leemte op te vullen met een programma dat u meer inzicht geeft in de non-verbale communicatie tussen arts en patiënt.

## DOELSTELLING

Tijdens deze nascholing leert u de lichaamstaal van uzelf en van uw patiënten beter kennen en begrijpen. Doordat u kennis vergaart over non-verbale communicatie en deze kennis leert omzetten naar vaardigheden, zult u niet alleen prettiger, maar bovenal effectiever met uw patiënten kunnen communiceren tijdens uw consulten.

## INHOUD NASCHOLING

- Kennis en inzicht in uw eigen lichaamstaal
- Lichaamstaal van uw patiënt tijdens het consult
- Het belang van de glimlach en de handdruk
- Consult aan tafel of bureau? Waar en hoe gaat u zitten?
- Oogcontact tijdens het gesprek
- Non-verbale signalen van uw kleding en uiterlijk
- Oefenen van non-verbale vaardigheden in verschillende praktijksituaties

## **DOELGROEP**

Huisarts / medisch specialist / praktijkondersteuner.

## **DOCENT**

Mw. Drs. Helma Westerhof is zelfstandig trainer/adviseur bij PQ consult en gespecialiseerd in het geven van trainingen en adviezen op het gebied van non-verbale communicatie. Helma Westerhof begon haar loopbaan als fysiotherapeut. Later studeerde zij o.a. taal, communicatie en public relations. Ze heeft zich vooral toegelegd op het geven van trainingen voor de medische en paramedische beroepsgroepen.

## **DUUR NASCHOLING**

3 uur

## **ACCREDITERING**

Heraccreditering kan door Pfizer bv voor drie uur worden aangevraagd bij:

- het College voor Accreditering Huisartsen van de KNMG
- het Accreditatie Bureau Medisch Specialisten
- NVvPO

## **AANTAL DEELNEMERS**

8 tot 15

## **EIGEN BIJDRAGE**

€ 95,- p.p incl. 19% BTW.

## **DEELNAME**

Deelnemen aan een nascholing doet u meestal in de avonden na een drukke werkdag. Daarom stelt Pfizer u graag in de gelegenheid om deze nascholing in uw directe omgeving bij te wonen. Met als bijkomend voordeel, dat u naschoolt met voor u bekende collegae en ook de mogelijkheid heeft om regionale casuïstiek in te brengen.

Bent u geïnteresseerd? Uw contactpersoon bij Pfizer informeert u graag over de mogelijkheden om de nascholing in uw directe omgeving of specifiek voor uw samenwerkingsverband te organiseren. Voorwaarde is wel dat er minimaal 8 deelnemers zijn.

## **MEER WETEN?**

Heeft u de gegevens van uw contactpersoon bij Pfizer niet bij de hand? Neemt u dan gerust contact op met Pfizer Partners in Practice via ☎ 010 - 406 42 60.