Arts-patiëntcommunicatie (APC)-onderwijs over basis gespreksvaardigheden in de aanloop naar de Basis Consultvoeringstoets (BCT)

Werkboek voor docenten

September 2019

©Werkgroep APC-onderwijs HOVUmc

# Inhoudsopgave

## Samengevat: achtergrond en doelen van dit werkboek 3

## Introductie Werkboek 4

#### Achtergrond

#### Doel werkboek

#### Opbouw werkboek

#### Onderwijsprogramma’s

##### Opbouw

##### Indeling

##### Gebruik

#### Feedback werkboek

## APC-Onderwijsprogramma’s 7

### Introductie basis communicatie-onderwijs 7

### Begin van het consult 9

### Hulpvraag verhelderen 11

### Lichamelijk onderzoek 12

### Uitleg, advies en planning (diagnose en beleid) 13

### Beëindigen van het consult 15

### Exploreren 16

### Emoties in het consult 17

### Informatie-overdracht: frisbee-techniek 19

### Structureren en samenvatten 20

### Empathie in het consult 22

# Samengevat: achtergrond en doelen van dit werkboek

In de zevende maand van de VUmc huisartsopleiding vindt de basis consultvoeringstoets (BCT) plaats. De BCT toetst de basisgespreksvaardigheden die de aios in het eerste halfjaar van de opleiding leert. Dit leren gebeurt in de huisartspraktijk; het terugkomdagonderwijs structureert en ondersteunt het leerproces.

Docenten kunnen het onderwijs dat de aios voorbereidt op de BCT naar eigen inzicht vormgeven. Dit werkboek kan daarbij geraadpleegd worden ter inspiratie of gebruikt worden als leidraad.

De onderwijsprogramma’s in het werkboek sluiten aan bij de vereisten voor de BCT zoals geformuleerd in de Maas 2.0 scorelijst. De indeling van de onderwijsprogramma’s is gebaseerd op de consulttaken volgens Silverman en de Maas 2.0 scorelijst.

Het volgende hoofdstuk licht de achtergrond, doelen en gebruiksmogelijkheden van het werkboek verder toe.

# Introductie Werkboek

## Achtergrond

De basisgespreksvaardigheden voor arts-patiëntcommunicatie (APC) komen in het curriculum van de VUmc Huisartsopleiding aan bod tijdens de eerste zes maanden van de opleiding. Dit halfjaar wordt afgesloten met de basis consultvoeringstoets (BCT).

Op de wekelijkse terugkomdagen krijgen aios onderwijs van hun groepsdocenten, van elkaar of van andere sprekers. Dit instituutsonderwijs ondersteunt het praktijkleren. De inhoud van het onderwijs is grotendeels vraag-gestuurd: aios en docenten bepalen samen welke onderwerpen ze op welke manier aan bod laten komen.

Docenten geven aan dat het APC-onderwijs voorafgaand aan de BCT zich minder goed leent voor een vraag-gestuurde benadering. Er is behoefte aan een duidelijk kader voor dit onderwijs, zodat de docent handvatten heeft om in de relatief korte beschikbare tijd alle noodzakelijke onderwijselementen voor de BCT te kunnen behandelen. Dit werkboek is opgesteld om in die behoefte te voorzien.

## Doel werkboek

Het werkboek ‘Arts-patiëntcommunicatie (APC)-onderwijs over basis gespreksvaardigheden in de aanloop naar de Basis Consultvoeringstoets (BCT)’ kan door docenten geraadpleegd worden ter inspiratie of gebruikt worden als leidraad om het APC-onderwijs in de eerste zes maanden van de huisartsopleiding naar eigen inzicht vorm te geven.

## Opbouw werkboek

De onderdelen van het werkboek vormen samen de basis voor het onderwijs van alle APC-onderdelen die de aios dient te beheersen voor de BCT. De Maas 2.0 is leidend bij de BCT, en daarom ook bij de invulling van het bijbehorende onderwijs.

In het werkboek zijn elf onderwijsprogramma’s (OWP’s) uitgeschreven. Die zijn vergelijkbaar met de programma’s die tot 2019 op de oude Wiki te vinden waren – maar ze zijn herzien, opgefrist en gekoppeld aan het actuele onderwijsmateriaal op de nieuwe Wiki.

De nieuwe OWP’s volgen de indeling van het consult volgens Silverman en de Maas 2.0 scorelijst. Deze indeling is dezelfde als die op de APC-pagina’s op de nieuwe Wiki wordt gebruikt. Elk OWP correspondeert dus met een pagina – of een groep pagina’s – op de Wiki.

## Onderwijsprogramma’s

### Opbouw OWP’s

Het werkboek voorziet in elf maal 1 à 1,5 uur APC-onderwijs voor op de terugkomdagen. Deze elf OWP’s zijn opgebouwd rond een power-pointpresentatie en volgen een vaste indeling. De inhoud en tijdsverdeling van de presentaties is per OWP schematisch weergegeven in dit werkboek.

Elk programma begint met een introductie van het onderwerp en het toelichten van de plaats van het onderwerp binnen het consultmodel van Silverman. Daarna wordt besproken hoe het onderwerp bij de Maas 2.0 scorelijst aan bod komt. Dan volgt inhoudelijk onderwijs: theorie, uitwerken van voorbereidingsopdrachten, groepsdiscussies en/of oefeningen. De aios wordt uitgenodigd om bij de afsluiting van het onderwijs leerdoelen te formuleren voor het individuele IOP.

### Indeling OWP’s

Onderstaande tabel toont de samenhang tussen de OWP’s, de consulttaken van Silverman en de Maas 2.0 scorelijst.

OWP 1 is een introducerend programma dat het consultmodel volgens Silverman, de Maas 2.0 scorelijst, het APC-onderwijs en de BCT toelicht.

Daarna volgen OWP’s over de vijf opeenvolgende consulttaken volgens Silverman: beginnen en eindigen van het consult, informatie inwinnen, lichamelijk onderzoek en uitleg, advies en planning. Deze programma’s corresponderen met de subitems van sectie I van de Maas 2.0 scorelijst.

De twee doorlopende consulttaken volgens Silverman (relatie opbouwen en structuur bieden) sluiten aan bij sectie II van de Maas 2.0 scorelijst. Deze onderdelen zijn vormgegeven in OWP’s die de docent kan combineren met andere, grotere programma’s.

## 

### Gebruik OWP’s

Een OWP kan zonder verdere aanpassingen worden gebruikt voor het onderwijs op de TKD. De docent kan er ook voor kiezen om er naar eigen inzicht onderdelen van aan te passen. Aan de hand van de genoemde subitems van de Maas 2.0 scorelijst kan de docent gemakkelijk bepalen of het zelf aangepaste onderwijs voldoende aansluit bij de gewenste voorbereiding op de BCT.

Bij de beschrijving van OWP’s hieronder wordt bij ‘aandachtspunten onderwijsprogramma’ suggesties gedaan voor uitbreiding of inkorten van het programma.

Ook worden voorstellen gedaan voor het combineren van verschillende OWP’s.

## Feedback

De APC-werkgroep ontvangt graag feedback van de gebruikers van dit werkboek. Sluit het aan bij bestaande behoeftes; inspireert het; ondersteunt het in het maken van onderwijs? Tips en aanvullingen waarmee de onderwijsprogramma’s verbeterd kunnen worden zijn eveneens van harte welkom. Reacties kunnen naar APC-leerlijnhouder Gert Roos ([g.roos@amsterdamumc.nl](mailto:g.roos@amsterdamumc.nl)) worden gemaild.

# APC-onderwijsprogramma 1: Introductie basis communicatie-onderwijs

## Consulttaak volgens Silverman

In dit onderwijsprogramma wordt de indeling van het consult volgens Silverman toegelicht.

## Maas 2.0 subitems

Dit programma geeft een overzicht van de basis communicatie-competenties zoals die beschreven worden in de ‘Maastrichtse Anamnese en Advies Score­lijst met globale communicatie-items voor het consult’ (Maas 2.0).

## Aandachtspunten onderwijsprogramma

In dit onderwijsprogramma wordt uitgelegd wat patiëntgerichte communicatie inhoudt. Het consultmodel volgens Silverman komt aan bod: de kapstok van het APC-onderwijs van basis gespreksvaardigheden. De inhoud van het APC-onderwijs wordt toegelicht, met speciale aandacht voor de eerste zes maanden van de opleiding waarin de basis gespreksvaardigheden onderwezen en getoetst worden. De samenhang tussen Silvermans consultmodel, de basis consultvoeringstoets (BCT) en de Maas 2.0 scorelijst wordt uitgelegd.

## Voorbereiding onderwijs

Aios:

* Bestudeer de Maas 2.0 scorelijst en de handleiding
* Bekijk de algemene informatie over de basis consultvoeringstoets (BCT)

Docenten:

* Bekijk de Maas 2.0 scorelijst en lees de handleiding
* Lees hoofdstuk 1 *Een overzicht van de leerstof* uit ‘Vaardig communiceren in de gezondheidszorg’, Silverman et al., 3e druk.
* Bereid het onderwijs voor aan de hand van powerpoint-presentatie ‘Patiëntgerichte communicatie:   
  onderwijs, consultvoering en basisconsult-toets’. Bestudeer daarbij ook de docentenaanwijzingen in de notitievelden onderaan de slides
* Lees het bestand 'Aandachtspunten pre-toets consultvoering'
* Bekijk de algemene informatie over de basis consultvoeringstoets op de wiki
* Bedenk eventueel eigen aanvullende werkvormen bij dit onderwijsprogramma

## Bijbehorende wiki-pagina’s met onderwijsmateriaal

Bovenstaande onderwijsdocumenten zijn te vinden op de bijbehorende wiki-pagina’s.

* [Powerpoint-presentatie ‘Introductie basis communicatie-onderwijs – patiëntgerichte communicatie’](https://www.hovumc.nl/w/images/8/83/PPT_APC_OWP_1._Introductie_basis_communicatieonderwijs_-_Pati%C3%ABntgerichte_communicatie._20191001.pptx)
* [Maas 2.0 scorelijst en handleiding](https://www.hovumc.nl/wiki/MAAS-Globaal)
* [Algemene informatie basis consultvoeringstoets](https://www.hovumc.nl/wiki/Basis_consultvoeringstoets)
* Bouwsteen ‘[Voorbereiding basis consultvoeringstoets](https://www.hovumc.nl/wiki/Voorbereiding_basis_consultvoeringstoets)’
* [Aandachtspunten pre-toets consultvoering](https://www.hovumc.nl/w/images/9/9c/Aandachtspunten_pre-toets_consultvoering.pdf)

## Aanvullend onderwijsmateriaal

Niet van toepassing

## Indeling onderwijs en geschatte tijdsduur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Onderwijsprogramma 1: Introductie basis communicatie-onderwijs** Het onderwijs vormt zich om de powerpoint-presentatie ‘Introductie basis communicatie-onderwijs – patiëntgerichte communicatie’. Didactische aanwijzingen, literatuurverwijzingen en tips voor het onderwijs staan in de notitievelden onder de slides. | | |
| Minuten | Slides | Toelichting |
| 15 | 3 | Inventariseren in de groep: wat weet de aios over arts-patiëntcommunicatie en patiëntgerichte communicatie? |
| 10 | 4-5 | Informatie over patiëntgericht communiceren. |
| 5 | 6-7 | Theorie over het consultmodel volgens Silverman. |
| 20 | 8 | Uitleg Maas 2.0 scorelijst. Surf naar de site waar de lijst te vinden is. Groepsgesprek: wat vinden aios van deze scorelijst? Welke subitems in de Maas 2.0 lijken hen lastig en wat lukt al goed? |
| 15 | 9-11 | Bespreken hoe het APC-onderwijs in de opleiding is opgebouwd. |
| 5 | 12 | Praktische informatie over de BCT |
| 10 | 13 | Afsluitende groepsopdracht: ontwikkelpunten volgens aDART formuleren in tweetallen, elkaar bevragen volgens LSD en daarna delen met de groep. |
| Totale duur onderwijsprogramma: 90 minuten | | |

# APC-onderwijsprogramma 2: Begin van het consult

## Consulttaak volgens Silverman

Dit onderwijsprogramma betreft de consulttaak ‘Begin van het consult’.

## Maas 2.0 subitems

Dit onderwijs behandelt de volgende subitems van de Maas 2.0 scorelijst:

I.1. ‘Opening’

* Ruimte voor verhaal van patiënt
* Globale oriëntatie op reden van komst
* Vragen naar andere redenen van komst

## Aandachtspunten onderwijsprogramma

Dit onderwijsprogramma legt de nadruk op basis communicatievaardigheden die van belang zijn bij de opening van het consult: een goede beginvraag stellen; actief luisteren en agenderen.

Het programma kan gecombineerd worden met de kleinere (al dan niet ingekorte) onderwijsbouwstenen over generieke vaardigheden, zoals ‘Emoties in het consult’, ‘Empathie in het consult’ en ‘Structureren en samenvatten’.

## Voorbereiding onderwijs

Aios

* Noteer bij 10 opeenvolgende consulten je openingszin. Vraag je opleider dat ook te doen. Vergelijk jullie openingszinnen tijdens een leergesprek en bespreek de verschillen.
* Lees uit de ‘handleiding Maas 2.0’ hoofdstukken 1 t/m 4.1
* Lees hoofdstuk 2 *Consultmodel, communicatietaken en -vaardigheden* uit ‘Handboek effectieve communicatie in de huisartsenpraktijk’, Dielissen et al., NHG-uitgave, 1e druk.

Docenten:

* Lees hoofdstuk 4.1 uit ‘handleiding Maas 2.0’
* Lees hoofdstuk 1 *Begin van het consult* uit ‘Vaardig communiceren in de gezondheidszorg’, Silverman et al., 3e druk.
* Bereid Powerpoint-presentatie ‘Begin van het consult’ voor, inclusief de docent-instructies in de notitieruimte onder de slides.
* Vul het onderwijs eventueel aan met eigen materiaal

## Bijbehorende wiki-pagina’s met onderwijsmateriaal

Bovenstaande onderwijsdocumenten zijn te vinden op de bijbehorende wiki-pagina’s.

* [Powerpoint-presentatie ‘Begin van het consult’](https://www.hovumc.nl/w/images/8/87/PPT_APC_OWP._Begin_van_het_consult_20190819.pptx), ook te vinden op onderstaande wiki-pagina
* [Bouwsteen ‘Begin van het consult’](https://www.hovumc.nl/wiki/Begin_van_het_consult)
* [Maas 2.0 scorelijst en handleiding](https://www.hovumc.nl/wiki/MAAS-Globaal)

## Aanvullend onderwijsmateriaal

Niet van toepassing

## Indeling onderwijs en geschatte tijdsduur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Onderwijsprogramma 2: Begin van het consult  Het onderwijs vormt zich om de powerpoint-presentatie ‘Begin van het consult’. Didactische aanwijzingen, literatuurverwijzingen en tips voor het onderwijs staan in de notitievelden onder de slides. | | |
| Minuten | Slides | Toelichting |
| 10 | 1 | Groepsinventarisatie. Welke gespreksonderdelen horen bij het ‘begin van het consult’? |
| 10 | 3-4 | ‘Begin van het consult’ volgens Silverman en in de Maas 2.0 scorelijst. |
| 20 | 6-7 | Basisvaardigheid 1: uitwerken voorbereidingsopdracht ‘openingszin’. |
| 15 | 8 | Basisvaardigheid 2: luisteren – groepsgesprek. |
| 15 | 9 | Basisvaardigheid 3: agenderen. Hoe doe je dat in de praktijk? |
| 10 | 10 | Afsluitende opdracht: ontwikkelpunten (aDART) formuleren in tweetallen. |
| Totale duur onderwijsprogramma: 80 minuten | | |

# APC-onderwijsprogramma 3: Hulpvraag verhelderen

## Consulttaak volgens Silverman

Het verhelderen van de hulpvraag is een kernonderwerp binnen de consulttaak ‘Informatie inwinnen’.

## Maas 2.0 subitems

De inhoud van het onderwijsprogramma sluit aan bij subitems

I.3: Hulpvragen

* Noemen van hulpvragen, wensen of verwachtingen
* Noemen van aanleiding voor komst nu
* Afronden vraagverheldering

## Aandachtspunten onderwijsprogramma

Dit onderwijsprogramma begint met informatie over patiënt-gericht communiceren en het ziekte-klachtmodel. Aios’ ervaringen over het verhelderen van de hulpvraag worden uitgewisseld, en aan de hand daarvan richt de presentatie zich op zowel het belang van als de moeilijkheden bij de hulpvraagverheldering. De aios krijgt handvatten om de hulpvraag te verhelderen en krijgt tijdens het onderwijs ruimte om daarmee te oefenen.

## Voorbereiding onderwijs

Aios en docenten:

* Lees uit ‘handleiding Maas 2.0’ de inleiding en ‘*de hulpvraag’* uit hoofdstuk 4.1
* Lees hoofdstuk 2.1 (met name pagina 36-39): *Consultmodel, communicatietaken en -vaardigheden* uit ‘Handboek effectieve communicatie in de huisartsenpraktijk’, Dielissen et al., NHG-uitgave, 1e druk.

Docenten:

* Bereid de powerpoint-presentatie voor, inclusief de docentaanwijzingen in de notitieruimte onder de slides.

## Bijbehorende wiki-pagina’s met onderwijsmateriaal

Bovenstaande onderwijsdocumenten zijn te vinden op de bijbehorende wiki-pagina’s.

* [Powerpoint-presentatie ‘Hulpvraag verhelderen’](https://www.hovumc.nl/w/images/4/4b/PPT_Hulpvraag_verhelderen.pptx), ook te vinden op onderstaande wiki-pagina
* [Bouwsteen ‘Hulpvraag verhelderen’](https://www.hovumc.nl/wiki/Hulpvraag)
* [Maas 2.0 scorelijst en handleiding](https://www.hovumc.nl/wiki/MAAS-Globaal)

## Indeling onderwijs en geschatte tijdsduur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Onderwijsprogramma 3: Hulpvraag verhelderen**  Het onderwijs vormt zich om de powerpoint-presentatie ‘Hulpvraag verhelderen’. Didactische aanwijzingen, literatuurverwijzingen en tips voor het onderwijs staan in de notitievelden onder de slides. | | |
| Minuten | Slides | Toelichting |
| 5 | 3 | Inventarisatie in de groep: welke onderdelen horen bij consulttaak ‘informatie inwinnen’. |
| 5 | 4 | Uitleg ziekte/klachtmodel. Groepsgesprek over ‘klacht’ en ‘ziekte’. |
| 5 | 5 | De hulpvraag in de Maas 2.0 scorelijst |
| 10 | 6 | Ervaringen van aios bespreken ten aanzien van het verhelderen van de hulpvraag. |
| 10 | 7-8-9 | Theorie over het ontstaan van de hulpvraag en het perspectief van de patiënt. |
| 10 | 10 | Oefening: de groep onderzoekt middels een casus hoeveel hulpvragen er mogelijk zijn. |
| 10 | 11-13 | Vaardigheden bij ‘hulpvraag verhelderen’: vragen of gidsen |
| 15 | 14 | Oefening: de groep ondervraagt elkaar via ICE methodiek. |
| 10 | 15 | Afsluitende opdracht: ontwikkelpunten formuleren in tweetallen |
| Totale duur onderwijsprogramma: 80 minuten | | |

*September 2019: dit onderwijsprogramma is nog in ontwikkeling*

# APC-onderwijsprogramma 4: Lichamelijk onderzoek

## Consulttaak volgens Silverman

Dit onderwijsprogramma sluit aan bij consulttaak ‘Lichamelijk onderzoek’.

## Maas 2.0 subitems

De inhoud van dit onderwijsprogramma correspondeert met Maas 2.0 subitems

I.4 Lichamelijk onderzoek

* Instrueren van patiënt
* Toelichten van onderzoek
* Bejegenen van patiënt – zorgvuldig, respectvol

## Aandachtspunten onderwijsprogramma

## Voorbereiding onderwijs

Aios:

Docenten:

## Bijbehorende wiki-pagina’s met onderwijsmateriaal

## Aanvullend onderwijsmateriaal

## Indeling onderwijs en geschatte tijdsduur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Onderwijsprogramma 4: Lichamelijk onderzoek**  Het onderwijs vormt zich om de powerpoint-presentatie ‘*volgt*’. Didactische aanwijzingen, literatuurverwijzingen en tips voor het onderwijs staan in de notitievelden onder de slides. | | |
| Minuten | Slides | Toelichting |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Totale duur onderwijsprogramma: | | |

# APC-onderwijsprogramma 5: Uitleg, advies en planning – diagnose en beleid

## Consulttaak volgens Silverman

Dit onderwijs sluit aan bij consulttaak ‘Uitleg, advies en planning’.

## Maas 2.0 subitems

De inhoud van dit onderwijsprogramma correspondeert met Maas 2.0 subitems

I.5 Diagnose

* Noemen van bevindingen en diagnose/hypothese
* Noemen van oorzaken of verband tussen bevindingen en diagnose
* Noemen van prognose of te verwachten beloop
* Naar reactie vragen

I.6 Beleid

* Overleggen over beleid, alternatieven, voor- en nadelen
* Uitvoerbaarheid en opvolggedrag bespreken
* Afspraken maken: wie, wat, wanneer
* Naar reactie vragen

## Aandachtspunten onderwijsprogramma

Dit onderwijsprogramma neemt de eigen ervaringen van de aios (met betrekking tot informatie ontvangen) als uitgangspunt. Er wordt aandacht besteed aan theoretische onderbouwing en er is een praktische vertaalslag naar de MAAS-Globaal scorelijst.

Het is aan te raden om dit onderwijsprogramma te combineren met het OWP ‘informatie-overdracht’; daarin ligt de nadruk op het aanleren van de ‘frisbee-techniek’ die van pas komt bij consulttaak ‘uitleg en advies en planning’.   
Dit onderwijsprogramma kan ingekort worden door het (maken en) bespreken van de voorbereidingsopdracht achterwege te laten. In plaats daarvan kan de groep samen kort brainstormen over helpende en niet-helpende factoren bij informatie-overdracht. Zonder de uitgebreide voorbereidingsopdracht blijft een meer theoretische presentatie over. De duur wordt zo teruggebracht tot ongeveer een uur.

## Voorbereiding onderwijs

Aios

* Maak de voorbereidingsopdracht
* Lees hoofdstuk 2.1 (met name pagina 39 en verder): *Consultmodel, communicatietaken en -vaardigheden* uit ‘Handboek effectieve communicatie in de huisartsenpraktijk’, Dielissen et al., NHG-uitgave, 1e druk.

Docent

* Bereid de powerpoint-presentatie ‘Uitleg, advies en planning’ voor, inclusief de aanwijzingen voor docenten in de notities onder de slides.
* Bereid de groepsopdracht voor conform de aanwijzingen onder slide 3 en verdeel als docenten onderling de taken (noteren en inventariseren met groep). Belangrijk: markeer de flappen voor jezelf, maar geef voor de aios nog niet weg waar dit over gaat. Die verbinding wordt bij slide 4 gemaakt.
* Lees de tekst waar onder de slides naar wordt verwezen, met name pagina 204-212,uit ‘Vaardig communiceren in de gezondheidszorg’, Silverman et al., 3e druk.
* Kopieer de hand-out voor de aios.

## Bijbehorende wiki-pagina’s met onderwijsmateriaal

Bovenstaande onderwijsdocumenten zijn te vinden op de bijbehorende wiki-pagina’s.

* Powerpoint-presentatie [‘Uitleg, advies en planning’](https://www.hovumc.nl/wiki/Bestand:PPT_APC_OWP_5._Uitleg,_advies_en_planning_-_diagnose_en_beleid_20191002.pptx), ook te vinden op onderstaande wiki-pagina
* Bouwsteen [‘Uitleg, advies en planning’](https://www.hovumc.nl/wiki/Uitleg,_planning_en_advies)
* [Voorbereidingsopdracht](https://www.hovumc.nl/wiki/%3ABestand%3AVoorbereidingsopdracht%20AIOS%20bij%20OWP%20'Uitleg%2C%20advies%20%26%20planning'%202019-09-04%20V.docx) voor aios en onderwijs-[handout](https://www.hovumc.nl/w/images/b/b5/Handout_bij_OWP_%27Uitleg%2C_advies_%26_planning%27.docx), ook te vinden op bovenstaande wiki-pagina

## Indeling onderwijs en geschatte tijdsduur:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Onderwijsprogramma 5: Uitleg, advies en planning**  Het onderwijs is opgebouwd rond de powerpoint presentatie ‘Uitleg, advies en planning’. Didactische aanwijzingen, literatuurverwijzingen en tips voor het onderwijs staan in de notitievelden onderaan elke slide. | | |
| Minuten | Slides | Omschrijving |
| 15 | 3 | Bespreken voorbereidingsopdracht: inventarisatie ervaringen van de aios |
| 15 | 4-6 | Ervaringen koppelen aan het Silverman consultmodel. |
| 5 | 5 | Theoretische verdieping over de benodigde vaardigheden. |
| 20 | 6-9 | Vier vaardigheden uitgewerkt: juist soort en hoeveelheid informatie geven, de patiënt helpen begrijpen en onthouden, het gezichtspunt van de patiënt meenemen, gezamenlijke besluitvorming. |
| 7,5 | 10 | Maas 2.0 scorelijst en ‘diagnose’. |
| 7,5 | 11 | Maas 2.0 scorelijst en ‘beleid’ |
| 10 | 12 | Formuleren ontwikkeldoelen in tweetallen |
| Totale duur 80 minuten | | |

# APC-onderwijsprogramma 6: Beëindiging van het consult

## Consulttaak volgens Silverman

Dit onderwijs sluit aan bij consulttaak ‘Beëindigen van het consult’.

## Maas 2.0 subitems

De inhoud van dit onderwijsprogramma correspondeert met Maas 2.0 subitems

**1.7 Consultevaluatie**

* Algemene vraag
* Beantwoording hulpvragen
* Voorlopig perspectief

## Aandachtspunten onderwijsprogramma

Dit onderwijsprogramma start met de eigen ervaringen van aios: wat gaat er zoal mis in deze fase (bijv. ‘deurknopfenomeen’)

Daarover gaat de voorbereidingsopdracht. Bij de uitwerking daarvan in de groep wordt duidelijk dat veel hiervan te voorkomen zou zijn. Dat brengt op een logische manier de aandacht naar de voorgaande fases.

**Het kan leuk zijn om dit (onderdeel van het ) programma in een vroeg stadium te doen, of bijv. op een paralleldag.**

**Dat brengt op speelse wijze het belang van veel communicatievaardigheden naar voren.**

De eigen ervaringen brengen al veel praktische tips naar voren. In de ppt. worden die aangevuld met ‘do’s’

en ‘don’t s’ vanuit de literatuur (o.a.Silvermand3e druk)

Tot slot formuleert de aios een concreet ontwikkelpunt voor zichzelf.

Mogelijke uitbreiding of alternatief voor deze oefening: laat de aios inschatten hoe de patiënt terugkijkt op het consult. Combineer dit met het laten invullen door patiënten van een korte vragenlijst en bespreek de opbrengst in de groep.

Daarbij kunnen ook eigen ervaringen van aios met professionals (tandarts, maar ook computerexpert, sportcoach etc.) inzichtgevend zijn.

Zie de toelichting in het commentaar onder slide. en zie ook de voorbereidingsopdracht

## Voorbereiding onderwijs

Aios

* Voorbereiding: neem een aantal voorbeelden mee van consulten waarin het niet goed ging in de afsluiting ( bijv.: kostte teveel tijd, patiënt bleef vragen stellen of kwam met nieuwe vragen etc.). Beschrijf die situaties kort en beantwoord de vraag ‘had je (evt. in een eerder stadiumvan het consult) iets anders kunnen doen om dit te voorkomen?

Zie <https://www.hovumc.nl/wiki/Beëindigen_van_het_consult> bij bronnen: voorbereidingsopdracht 1

* Lees hoofdstuk 2.1 (met name pagina 39 en verder): *Consultmodel, communicatietaken en -vaardigheden* uit ‘Handboek effectieve communicatie in de huisartsenpraktijk’, Dielissen et al., NHG-uitgave, 1e druk.
* Eventueel (uitbreiding of alternatief) een alternatieve opdracht over de ‘ervaren kwaliteit’ van het consult en de consultevalutie daarover (<https://www.hovumc.nl/wiki/Beëindigen_van_het_consult> bronnen voorbereidingsopdracht 2)

Docent

* Bereid de powerpoint-presentatie ‘afronden consult’ voor, inclusief de aanwijzingen voor docenten in de notities onder de slides.
* Lees hoofdstuk 7 Silverman 3e druk (bl. 281-290) ‘het consult beëindigen’
* Bereid de groepsopdracht voor, minimaal een week van tevoren. (zie voorbereiding aios)
* Kijk of je (ook) de alternatieve opdracht wilt laten uitvoeren.

## Bijbehorende wiki-pagina’s met onderwijsmateriaal

Bovenstaande onderwijsdocumenten en de bijbehorende powerpointpresentatie zijn te vinden op <https://www.hovumc.nl/wiki/Beëindigen_van_het_consult>

## Indeling onderwijs en geschatte tijdsduur:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Onderwijsprogramma 6: Afronden van het consult.**  Het onderwijs is opgebouwd rond de powerpoint presentatie ‘Afronden van het consult’. Didactische aanwijzingen, literatuurverwijzingen en tips voor het onderwijs staan in de notitievelden onderaan elke slide. | | |
| Minuten | Slides |  |
| 5 | 1-2 | Korte introductie van het onderwerp, is het gelukt met de voorbereidingsopdracht? |
| 15 | 3 | Uitwisselen van ervaringen en beantwoorden van de vragen op de slide |
| 15 | 4 | Inventariseren ervaringen aios en koppelen aan Silverman model: wat kan helpen om problemen bij de afronding te voorkomen |
| 10 | 5-6 | Ervaringen koppelen aan theorie: wat is hierover bekend? |
| 5 | 7 | Maas 2.0 scorelijst en ‘consult evalautie’. Wat moet je hier laten zien |
| 10 | 8 | Formuleren ontwikkeldoelen in tweetallen |
| Totale duur 60 minuten (evt. 80 met onderstaande uitbreiding) | | |
| 20 | 9 | Uitbreiding of alternatieve opdracht: inschatting ervaren kwaliteit door patiënt en vragenlijst patiënten over ervaren kwaliteit. |

# APC-onderwijsprogramma 7: Exploreren

## Consulttaak volgens Silverman

‘Exploreren’ is een generieke gespreksvaardigheid die vooral wordt toegepast binnen de consulttaken ‘informatie inwinnen’ en ‘uitleg, advies en planning’.

## Maas 2.0 subitems

Dit programma sluit aan bij Maas 2.0 subitem:

II.8 Exploreren

* Exploreren van hulpvragen, wensen of verwachtingen (beleving)
* Exploreren van reactie op informatie-overdracht binnen het referentiekader van patiënt
* Ingaan op non-verbaal gedrag en sleutelwoorden

## Aandachtspunten onderwijsprogramma

Dit onderwijsprogramma belicht het belang van exploreren tijdens verschillende consulttaken, en de manier waarop dit getoetst wordt in de BCT. Er is tijdens dit onderwijs tijd om exploreren te oefenen middels ‘luisteren, samenvatten en doorvragen’. Door deze oefening achterwege te laten kan het programma worden ingekort, zodat het zich makkelijker laat combineren met een verwant programma zoals ‘Informatie inwinnen’.

## Voorbereiding onderwijs

Aios:

* Lees hoofdstuk 2.1 *Consultmodel, communicatietaken en -vaardigheden* uit ‘Handboek effectieve communicatie in de huisartsenpraktijk’, Dielissen et al., NHG-uitgave, 1e druk.
* Lees uit ‘handleiding Maas 2.0’ de inleiding en hoofdstuk 4.8.
* Voorbereidingsopdracht: bedenk een onderwerp dat jou op dit moment bezighoudt (over opleiding of onderwerp uit je privéleven) en dat je geschikt vindt om te delen met een andere aios. Belangrijkste criterium: het onderwerp is op dit moment van belang in jouw leven. Houd dit onderwerp in gedachten voor de oefeningen op de terugkomdag.

Docenten:

* Lees ‘handleiding Maas 2.0’.
* Bereid powerpoint-presentatie ‘Exploreren’ voor, inclusief de notities onder de slides.

## Bijbehorende wiki-pagina’s met onderwijsmateriaal

Bovenstaande onderwijsdocumenten zijn te vinden op de bijbehorende wiki-pagina’s.

* [Powerpoint-presentatie ‘Exploreren’](https://www.hovumc.nl/w/images/1/19/PPT_APC_OWP_7._Exploreren_20191002.pptx), ook te vinden op onderstaande wiki-pagina’s
* Bouwsteen [‘Hulpvraag verhelderen’](https://www.hovumc.nl/wiki/Hulpvraag) en [‘Informatie-overdracht’](https://www.hovumc.nl/wiki/Informatie-overdracht)
* [Maas 2.0 scorelijst en handleiding](https://www.hovumc.nl/wiki/MAAS-Globaal)

## Indeling onderwijs en geschatte tijdsduur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Onderwijsprogramma 8: Exploreren**  Het onderwijs vormt zich om de powerpoint-presentatie ‘Exploreren’. Didactische aanwijzingen, literatuurverwijzingen en tips voor het onderwijs staan in de notitievelden onder de slides. | | |
| Minuten | Slides | Toelichting |
| 10 | 1-2 | Inventariseren in de groep: wat is exploreren, wanneer exploreer je? |
| 10 | 3-5 | Exploreren in Maas 2.0 en in het consultmodel volgens Silverman |
| 30 | 6-7 | Oefening in twee- of drietallen met exploreren middels ‘luisteren, samenvatten en doorvragen’ |
| 10 | 8 | Afsluitende opdracht: ontwikkelpunten formuleren |
| Totale duur onderwijsprogramma: 60 minuten | | |

# APC-onderwijsprogramma 8: Emoties in het consult

## Consulttaak volgens Silverman

Onderwijs over 'emoties in het consult' past bij Silvermans consulttaak ‘relatie opbouwen’, en komt daarnaast aan bod bij andere consultonderdelen zoals ‘hulpvraag exploreren’ en ‘uitleg, advies en planning’.

## Maas 2.0 subitems

De inhoud van dit onderwijsprogramma correspondeert met Maas 2.0 subitem:

II.9 Emoties

* (Door)vragen naar gevoelens
* Gevoelsreflecties (inclusief aard en intensiteit)
* Voldoende door gehele consult heen

## Aandachtspunten onderwijsprogramma

Het onderwijs gaat over emoties van de patiënt tijdens het consult (niet die van de huisarts: dat komt aan bod in leerlijn ‘professionaliteit’).

In dit onderwijsprogramma wordt de aios uitgedaagd om na te denken over emoties tijdens het consult. Hoe zijn emoties te herkennen, en hoe kan de huisarts er constructief mee omgaan? Wat levert dat op? Daarnaast wordt het verschil besproken tussen ‘emotionele reflectie’, ‘exploreren van emotie’ en ‘empathie’: aan emotie gerelateerde onderwerpen die in de Maas 2.0 voorkomen.

Het onderwijsmateriaal in deze bouwsteen kan op zichzelf staan tijdens een onderwijsmoment. De powerpoint-presentatie kan ingekort worden door de voorbereidingsopdracht en groepsdiscussies achterwege te laten: combineren met een gerelateerd onderwijsprogramma zoals ‘hulpvraag verhelderen’ is dan goed mogelijk.

De presentatie en opdrachten zijn ook geschikt als onderwijs voor hao’s op de paralleldagen.

## Voorbereiding onderwijs

Aios

1. Noteer bij 10 opeenvolgende consulten direct na afloop: welke emoties speelden bij de patiënt? Hoe merkte je dat en hoe ging je ermee om?
2. Bekijk een consultopname (gedeeltelijk) samen met je opleider. Welke hints van emoties zien jullie en wat lijkt de achterliggende boodschap daarvan te zijn?
3. Noteer bovenstaande observaties en inzichten en neem die mee naar de onderwijsdag.

Docent

* Bereid de powerpoint-presentatie ‘Emoties in het consult’ voor, inclusief de aanwijzingen voor docenten in de notities onder de slides.
* Lees de verwijzingen onder de slides naar de betreffende onderdelen uit ‘Vaardig communiceren in de gezondheidszorg’, Silverman et al., 3e druk (met name pagina 185-188).

## Bijbehorende wiki-pagina’s met onderwijsmateriaal

Bovenstaande onderwijsdocumenten zijn te vinden op de bijbehorende wiki-pagina’s.

* [Powerpoint-presentatie ‘Emoties in het consult’](https://www.hovumc.nl/w/images/e/e1/PPT_APC_OWP_8._Emoties_in_het_consult_20191002.pptx), ook te vinden op onderstaande wiki-pagina
* [Bouwsteen ‘Emoties in het consult’](https://www.hovumc.nl/wiki/Emoties)

## Aanvullend onderwijsmateriaal

* Artikel [‘An effective training to increase accurate recognition of patient emotion cues.’, D. Blanch-Hartigan, Patient Education and Counseling 89 (2012) 274–280](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22906744). De twee onderdelen van de voorbereidingsopdracht zijn gebaseerd op bevindingen uit dit onderzoek: bewustwording van (het bestaan en belang van) emoties en oefening in het herkennen van emoties en feedback krijgen daarop, vergroten in korte tijd de vaardigheden van zorgverleners om met emoties om te gaan.

## Indeling onderwijs en geschatte tijdsduur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Onderwijsprogramma 9: Emoties in het consult**  Het onderwijs vormt zich om de powerpoint-presentatie ‘Emoties in het consult’. Didactische aanwijzingen, literatuurverwijzingen en tips voor het onderwijs staan in de notitievelden onder de slides. | | |
| Minuten | Slides | Toelichting |
| 10 | 3-4 | Inventariseer in de groep: hoe verhoudt dit onderwerp zich tot het consultmodel van Silverman en de Maas 2.0-scorelijst? |
| 20 | 5 | Bespreek de onderdelen die raken aan ‘emoties’ in de de Maas 2.0. |
|  | 6 | Bespreek de ervaringen van aios over emoties in het consult – gebruik bij het groepsgesprek eventueel de voorbereidingsopdracht |
| 20 | 7-9 | Bespreek achtergrondinformatie over emoties en ‘cues’; geef handvatten voor tijdens het consult. |
| 10 | 10 | Afsluitende groepsopdracht: ontwikkelpunten formuleren in tweetallen |
| Totale duur onderwijsprogramma: 90 minuten | | |

# APC-onderwijsprogramma 9: Informatie-overdracht – frisbee-techniek

## Consulttaak volgens Silverman

‘Informatie-overdracht’ is een gespreksonderdeel dat aansluit bij de consulttaak ‘uitleg en planning’.

## Maas 2.0 subitems

Dit onderwijsprogramma sluit aan bij Maas 2.0 subitem:

II.10. Informatie-overdracht

* Aankondigen, categoriseren
* Kleine hoeveelheden, concrete uitleg
* Begrijpelijk taalgebruik
* Naar begrijpen vragen

## Aandachtspunten onderwijsprogramma

Bij informatie-overdracht horen verschillende generieke gespreksvaardigheden. De vaardigheid die in deze bouwsteen centraal staat is ‘frisbee-techniek’. In het onderwijs wordt onderbouwing hiervan toegelicht en is er ruimte voor oefening.

## Voorbereiding onderwijs

Aios:

* Voorbereidingsopdracht: bedenk een onderwerp waar je enthousiast over bent, waar je goed in thuis bent en waarover je het leuk vindt om iets te vertellen aan een collega.

Docenten:

* Print de ‘checklist frisbee-techniek’ voor de aios of zet deze klaar op het digibord.
* Bereid powerpoint-presentatie ‘Informatie-overdracht’ voor, inclusief de notities met didactische aanwijzingen en literatuurverwijzingen onderaan de slides.

## Bijbehorende wiki-pagina’s met onderwijsmateriaal

Bovenstaande onderwijsdocumenten zijn te vinden op de bijbehorende wiki-pagina’s.

* [Maas 2.0 scorelijst en handleiding](https://www.hovumc.nl/wiki/MAAS-Globaal)
* [Powerpoint-presentatie ‘Informatie-overdracht’](https://www.hovumc.nl/wiki/%3ABestand%3APPT%20APC%20OWP%209.%20Informatie-overdracht%20-%20frisbeetechniek%2020191002.pptx), ook te vinden op onderstaande wiki-pagina
* [Bouwsteen ‘Informatie-overdracht’](https://www.hovumc.nl/wiki/Informatie-overdracht)
* Checklist frisbee-techniek: slide 8 van bovenstaande powerpoint-presentatie

## Indeling onderwijs en geschatte tijdsduur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Onderwijsprogramma 9: Informatie-overdracht**  Het onderwijs vormt zich om de powerpoint-presentatie ‘Informatie-overdracht’. Didactische aanwijzingen, literatuurverwijzingen en tips voor het onderwijs staan in de notitievelden onder de slides. | | |
| Minuten | Slides | Toelichting |
| 10 | 3-4 | Samenhang met consultmodel Silverman en Maas 2.0 scorelijst bespreken. Sparren in de groep: wat bevordert goede informatie-overdracht? Theoretische onderbouwing. |
| 10 | 5-7 | Interactieve uitleg frisbee-techniek. |
| 10 | 8 | Demonstratie frisbee-techniek door docent, toelichten bijbehorende checklist. |
| 30 | 9-10 | Oefening frisbee-techniek in drietallen. |
| 15 | 11 | Afsluitende opdracht: ontwikkelpunten formuleren in tweetallen. |
| Totale duur onderwijsprogramma: 75 minuten | | |

# APC-onderwijsprogramma 10: Structureren en samenvatten

## Consulttaak volgens Silverman

Structureren en samenvatten zijn generieke gespreksvaardigheden die gedurende het hele consult van belang zijn. Silvermans doorlopende consulttaak ‘structuur bieden’ gaat over het structureren van het consult. Samenvatten is daarbij een belangrijke vaardigheid.

## Maas 2.0 subitems

Dit programma sluit aan bij Maas 2.0 subitems:

II.11 Samenvatten

* Inhoudelijk correct, volledig
* Beknopt, in eigen woorden
* Toetsend
* Voldoende door gehele consult heen

II.12 Structureren

* Logische volgorde van fasen
* Evenwichtige tijdsbesteding
* Aankondigingen (anamnese, lichamelijk onderzoek, andere fasen)

## Aandachtspunten onderwijsprogramma

Dit onderwijsprogramma biedt ruimte aan de aios om met elkaar van gedachten te wisselen over hun ervaringen ten aanzien van structurering in consulten. Vervolgens worden de doelen, effecten en methoden van structureren besproken, waarbij het zwaartepunt van de presentatie op de vaardigheid ‘samenvatten’ ligt.

## Voorbereiding onderwijs

Aios:

* Lees uit ‘handleiding Maas 2.0’ de inleiding en hoofdstuk 4.11 en 4.12
* Lees hoofdstuk 2.1 *Consultmodel, communicatietaken en -vaardigheden* uit ‘Handboek effectieve communicatie in de huisartsenpraktijk’, Dielissen et al., NHG-uitgave, 1e druk.
* Voorbereidingsopdracht: noteer van vijf opeenvolgende consulten direct na het consult of je bewust werkte aan de structuur ervan. Noem per consult factoren die bijdroegen aan de structuur, en factoren die de structuur verstoorden. Waar merkte je aan dat er wel of geen goede structuur was? Beschrijf de uitkomsten en neem dit mee naar de onderwijsdag.

Docenten:

* Lees uit ‘handleiding Maas 2.0’ de inleiding en hoofdstuk 4.11 en 4.12
* Bereid de powerpoint-presentatie voor inclusief de notities met didactische aanwijzingen en literatuurverwijzingen onderaan de slides.

## Bijbehorende wiki-pagina’s met onderwijsmateriaal

Bovenstaande onderwijsdocumenten zijn te vinden op de bijbehorende wiki-pagina’s.

* [Maas 2.0 scorelijst en handleiding](https://www.hovumc.nl/wiki/MAAS-Globaal)
* [Powerpoint-presentatie ‘Structureren en samenvatten’](file:///Users/gert/Downloads/Powerpoint-presentatie%20‘Structureren%20en%20samenvatten’), ook te vinden op onderstaande wiki-pagina
* [Bouwsteen ‘Structureren en samenvatten’](https://www.hovumc.nl/wiki/Structureren_en_samenvatten)

## Aanvullend onderwijsmateriaal

## Lees hoofdstuk 4 *Structuur in het gesprek aanbrengen* uit ‘Vaardig communiceren in de gezondheidszorg’, Silverman et al., 3e druk.

## Indeling onderwijs en geschatte tijdsduur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Onderwijsprogramma 10: Structureren en samenvatten**  Het onderwijs vormt zich om de powerpoint-presentatie ‘Structureren en samenvatten’. Didactische aanwijzingen, literatuurverwijzingen en tips voor het onderwijs staan in de notitievelden onder de slides. | | |
| Minuten | Slides | Toelichting |
| 15 | 1-3 | Inleiding van het onderwerp. Voorbereidingsopdracht bespreken, groepsgesprek. |
| 5 | 4 | Silvermans doorlopende consulttaak ‘structuur bieden’. |
| 5 | 5 | Samenhang met Maas 2.0 scorelijst, aandachtspunten en valkuilen. |
| 5 | 6-7 | Structuren van patiëntgerichte consulten: doelen en effecten. |
| 10 | 8-9 | Samenvatten: doelen en effecten. |
| 15 | 10-13 | Samenvatten: theorie, verschillende methoden, valkuilen. |
| 10 | 14 | Afsluitende opdracht: ontwikkelpunten formuleren. |
| Totale duur onderwijsprogramma: 65 minuten | | |

# APC-onderwijsprogramma 11: Empathie in het consult

## Consulttaak volgens Silverman

Dit onderwijs is onderdeel van doorlopende consulttaak ‘Relatie opbouwen’.

## Maas 2.0 subitems

De inhoud van dit onderwijsprogramma correspondeert met Maas 2.0 subitem:

II.13 Empathie

* Houding betrokken, uitnodigend en oprecht meevoelend in intonatie, gebaren en oogcontact.
* Van medeleven getuigende korte verbale reacties geven.

## Aandachtspunten onderwijsprogramma

Het belang van empathie van de arts in het consult wordt in dit onderwijs onderbouwd. De aios worden gestimuleerd na te denken over empathie: hoe empathisch zijn ze zelf, en hoe empathisch is een arts idealiter? Het onderwijs biedt daarnaast een theoretisch kader en praktische handvatten.

Dit onderwijsprogramma kan gecombineerd worden met verwante onderwijsprogramma’s zoals ‘Informatie inwinnen’ of ‘Hulpvraag verhelderen’.

## Voorbereiding onderwijs

Aios:

* Geen specifieke voorbereiding.

Docenten:

* Lees pagina 183-189 uit ‘Vaardig communiceren in de gezondheidszorg’, Silverman et al., 3e druk.
* Bereid de powerpoint-presentatie ‘Empathie in het consult’ voor, inclusief de notities onder de slides.
* Eventueel: bekijk de aanbevolen onderstaande video.

## Bijbehorende wiki-pagina’s met onderwijsmateriaal

Bovenstaande onderwijsdocumenten zijn te vinden op de bijbehorende wiki-pagina’s.

* [Powerpoint-presentatie ‘Empathie in het consult’](https://www.hovumc.nl/w/images/f/fd/PPT_APC_OWP_Empathie_in_het_consult_20190819.pptx), ook te vinden op onderstaande wiki-pagina
* [Bouwsteen ‘Empathie’](https://www.hovumc.nl/wiki/Empathie)

## Aanvullend onderwijsmateriaal

Het onderwijsprogramma kan aangevuld worden met het bekijken van een video die ondersteunt bij de attitude-ontwikkeling: leren het perspectief van de patiënt te begrijpen. Met name het eerste filmpje op <https://begineengoedgesprek.nl/professionals/> toont hoe twee werelden bij elkaar komen in de spreekkamer.

## Indeling onderwijs en geschatte tijdsduur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Onderwijsprogramma 11: Empathie in het consult**  Het onderwijs vormt zich om de powerpoint-presentatie ‘Empathie in het consult’. Didactische aanwijzingen, literatuurverwijzingen en tips voor het onderwijs staan in de notitievelden onder de slides. | | |
| Minuten | Slides | Toelichting |
| 10 | 3 | Introductie. Wat verstaan aios onder ‘empathie’? Bespreek de plaats van empathie in het consultmodel van Silverman. |
| 20 | 4 | Aspecten van empathie toelichten. |
| 20 | 5 | Groepsgesprek: hoe empathisch is de aios? Hoe empathisch moet een arts zijn? |
| 25 | 6-9 | Theorie over de empathische relatie. Handvatten: hoe uit je empathie? |
| 5 | 10 | Empathie in de Maas 2.0-scorelijst |
| 10 | 12 | Afsluitende opdracht: ontwikkelpunten formuleren in tweetallen |
| Totale duur onderwijsprogramma: 90 minuten | | |