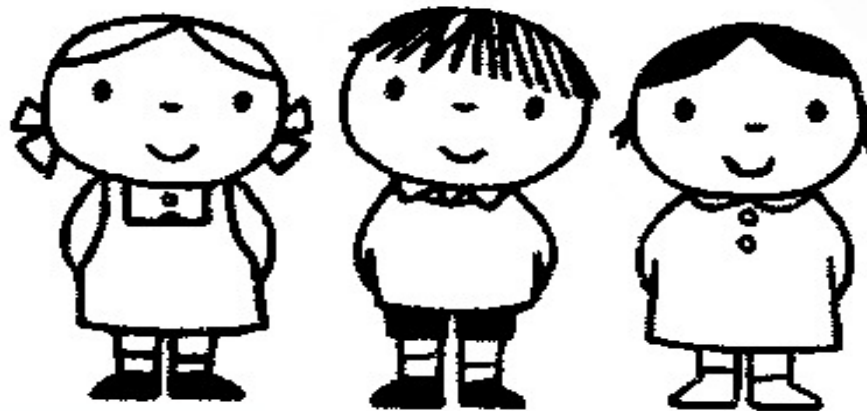
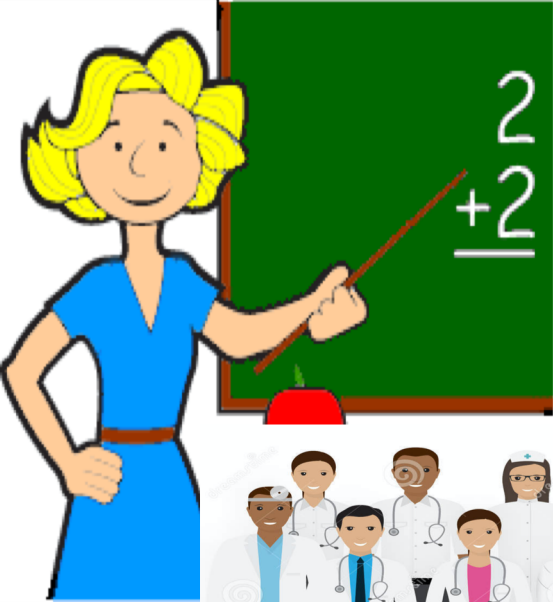


# VEERKRACHT, VITALITEIT EN DE PRAKTIJKMANAGER ZELF



Charlotte  
van den Wall Bake  
COACHING

**Communicatie**  
in de tandartspraktijk

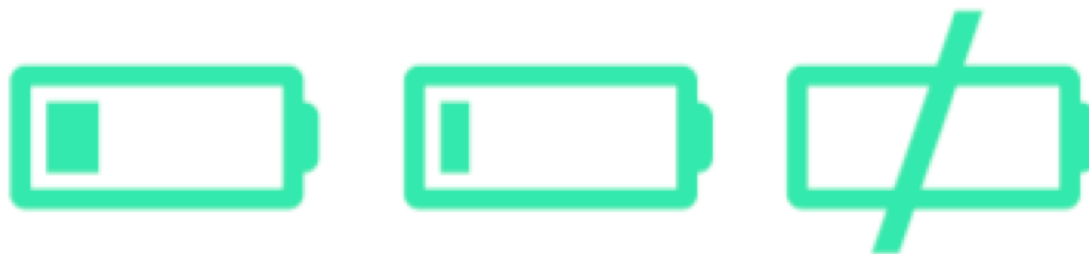
Een stapsgewijze aanpak om intern beter te communiceren

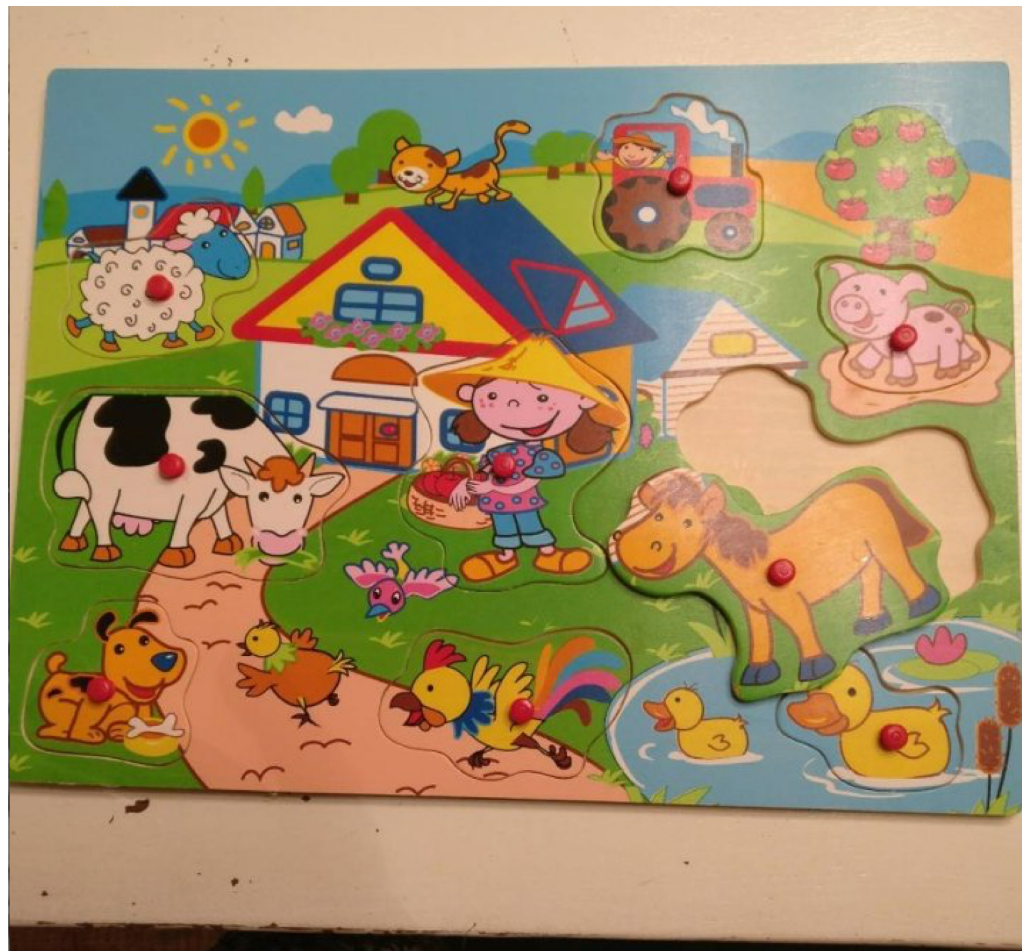


Charlotte van den Wall Bake | Alexander Tolmeijer | Elsbeth Nijhoff

Denliva



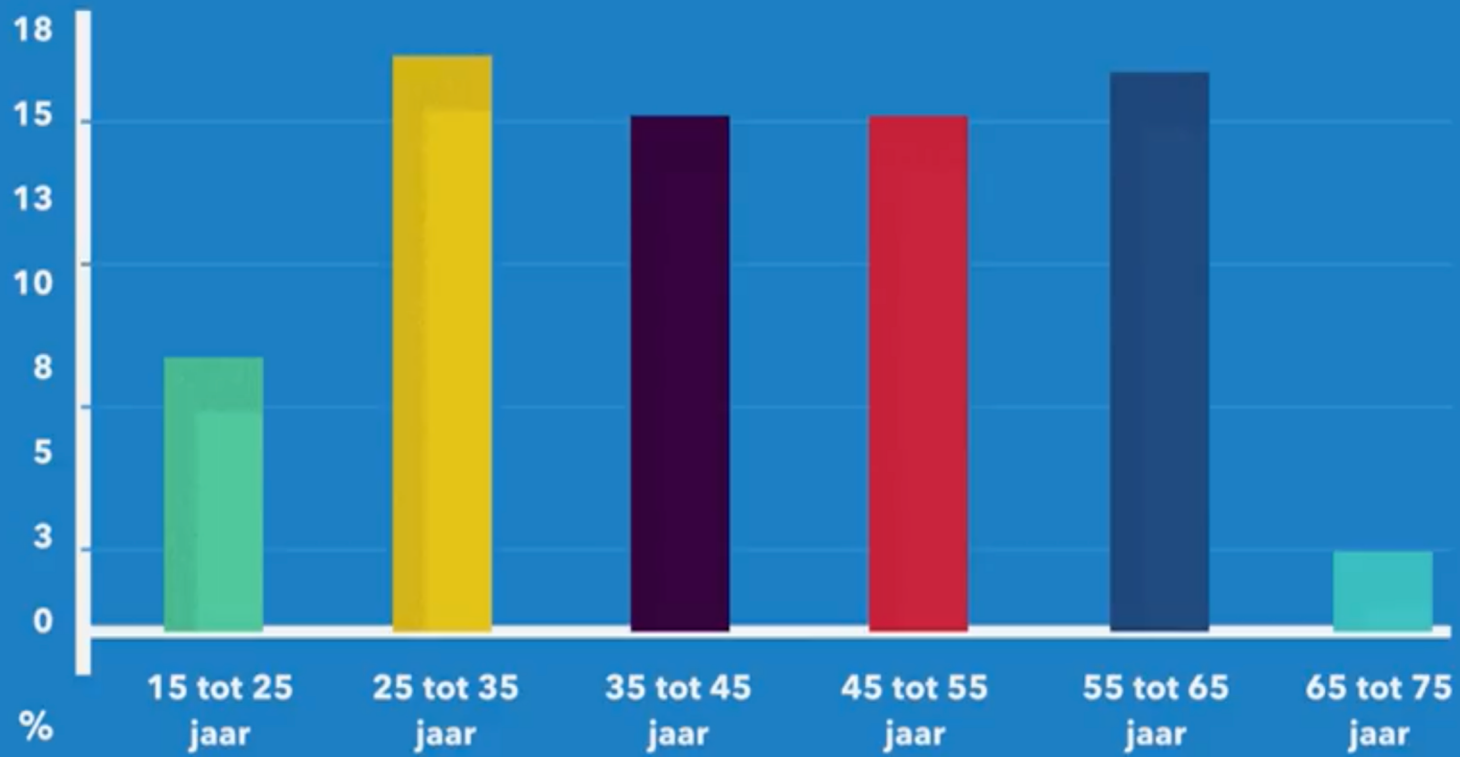




# Burn-out achtige verschijnselen

- Futloos
- Piekeren
- Slecht slapen
- Verminderde lichamelijke conditie
- Overgevoelig
- Snel geïrriteerd
- Onverschilligheid
- Onzekerheid
- Stiller
- Meer fouten
- ...

## Werknemers met burn-out klachten naar leeftijd, 2014



# Burn-out = roofofbouw

- Lichamelijke klachten  
*(uitputting, niet meer kunnen opladen,...)*
- Psychische klachten  
*(concentratie, geheugenklachten)*
- Gevolgen in gedrag en gedachten  
*(gevoel van falen, incompetentie, paniekaanval)*

# Oorzaken burn-out

- Persoonlijke eigenschappen  
*(lat hoog, perfectionist, loyaal, geen grenzen, geen prioriteiten)*
- Inhoud van het werk
- Eigenschappen van het team  
*(conflicten, sfeer, niet nakomen afspraken,...)*
- Kenmerken van de organisatie  
*(stabiel etc)*



# Carl Rogers

psycholoog, psychotherapeut en wordt samen met Maslov als grondlegger van humanistische psychologie beschouwd sprak op zijn 75ste deze woorden:

*“I have always been better at caring for and looking after others than I have been at caring for myself.  
But in these later years I have made progress.”*



# Carl Rogers



psycholoog, psychotherapeut en wordt samen met Maslov als grondlegger van humanistische psychologie beschouwd sprak op zijn 75ste deze woorden:

*“I have always been better at caring for and looking after others than I have been at caring for myself. But in these later years I have made progress.”*

*“I have always been a very responsible person. If someone else is not looking after the details (...) I must.*

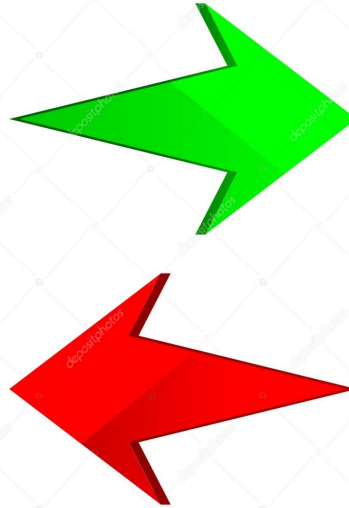
*But I have changed. (...) I simply shed all responsibility in the hands of others. I needed to take care of myself. So, with a few relapses, I simply let go of all responsibility except for the responsibility of being myself.”*

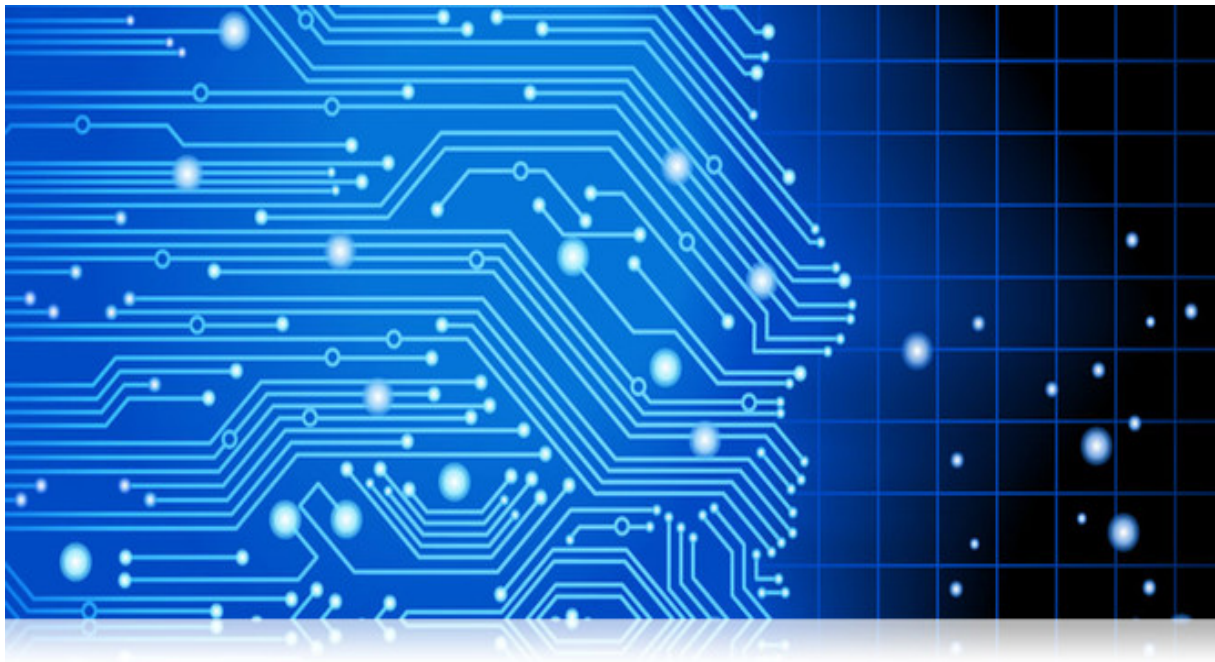
# zelfzorg

Alle activiteiten (bewust en onbewust) voor onderhoud van:

- Jezelf als **instrument** in je professie
- Jezelf als **persoon**  
langdurig vitaal en gezond blijven.











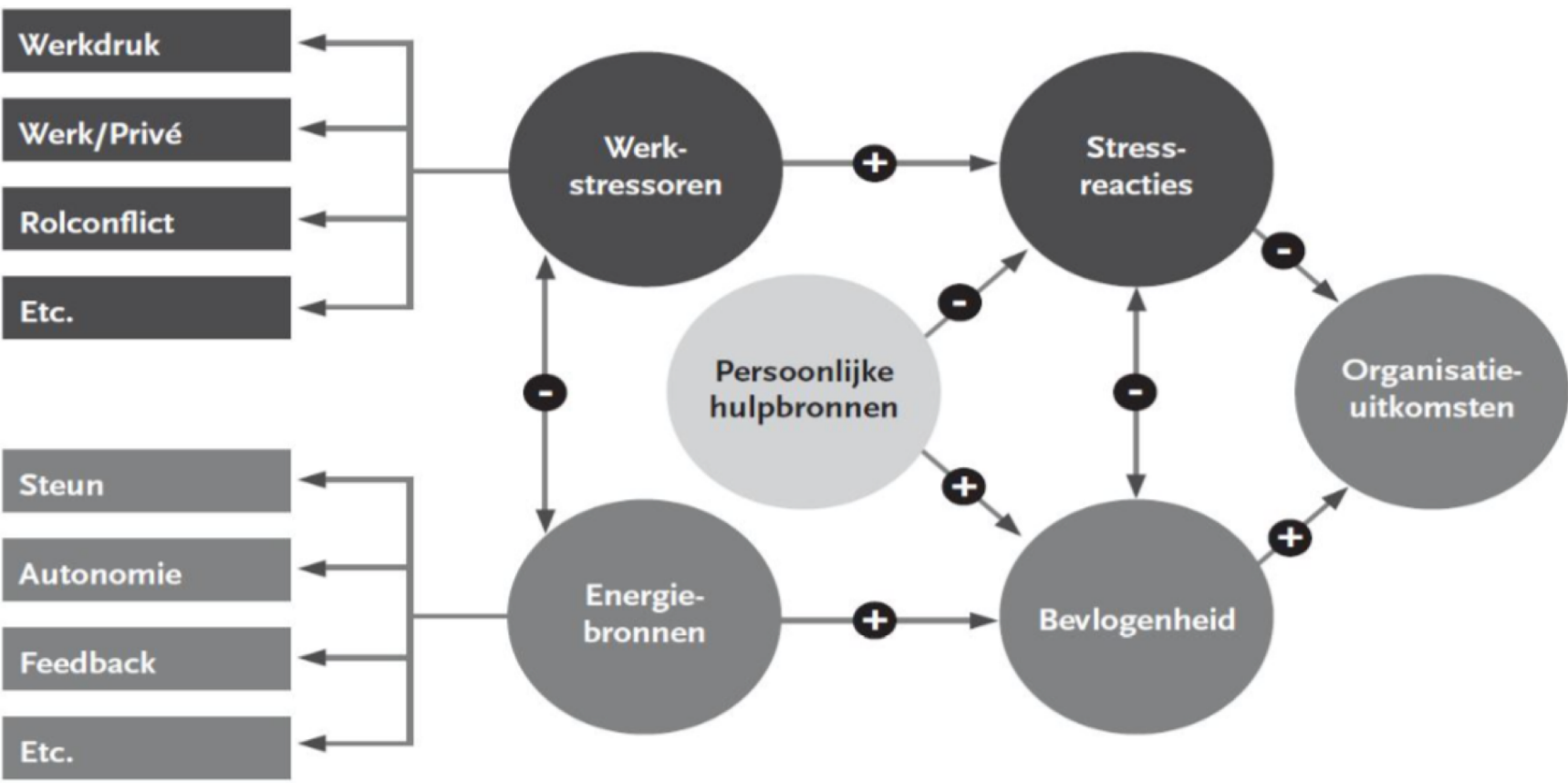


# High – Touch werk

- Je bent zelf het belangrijkste instrument
- Invloed privé  $\longleftrightarrow$  invloed professie
- Spanningsveld: gelijktijdig zorgen voor praktijk, belangen van de praktijkhouder(s), teamleden, patiënt èn voor jezelf



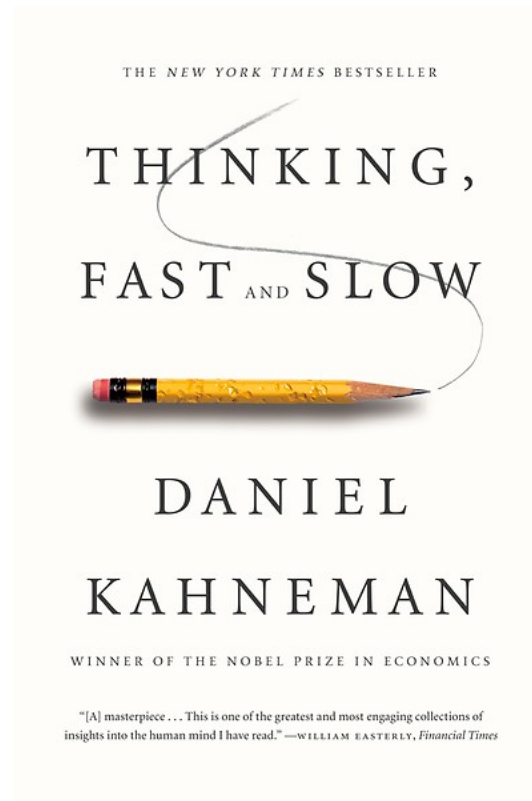
Het Job-Demands-Resources model



*Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli (2001)*

# Persoonlijke hulpbronnen → weerbaarheid

- Emotionele stabiliteit
- Extraversie
- Optimisme
- **Veerkracht**
- Competentie
- Zelfkennis
- Zelfwaardering
- Zelfvertrouwen

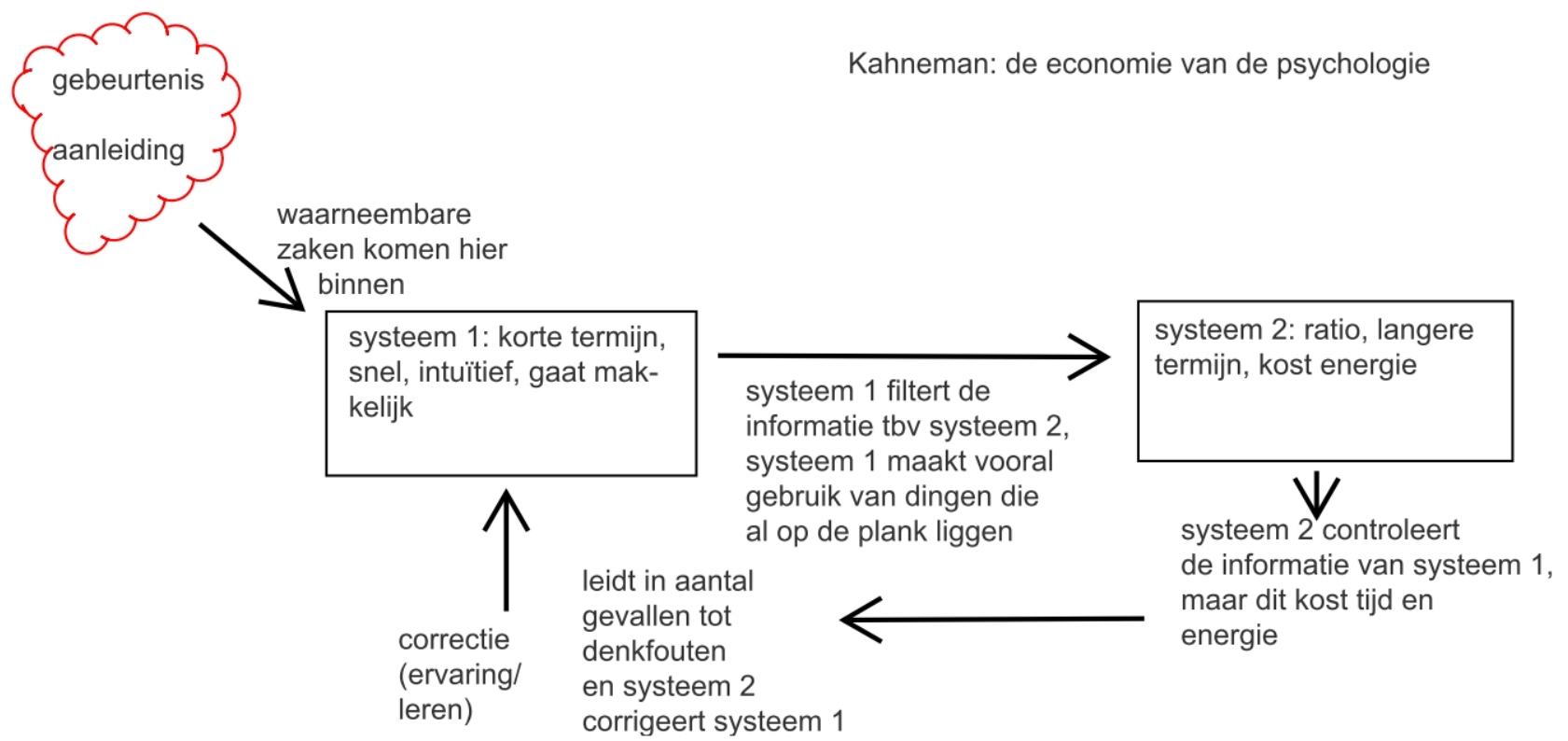


# De twee systemen van Kahneman

Volgens de theorie van Kahneman heeft ieder mens twee type systemen waar vanuit men acteert:

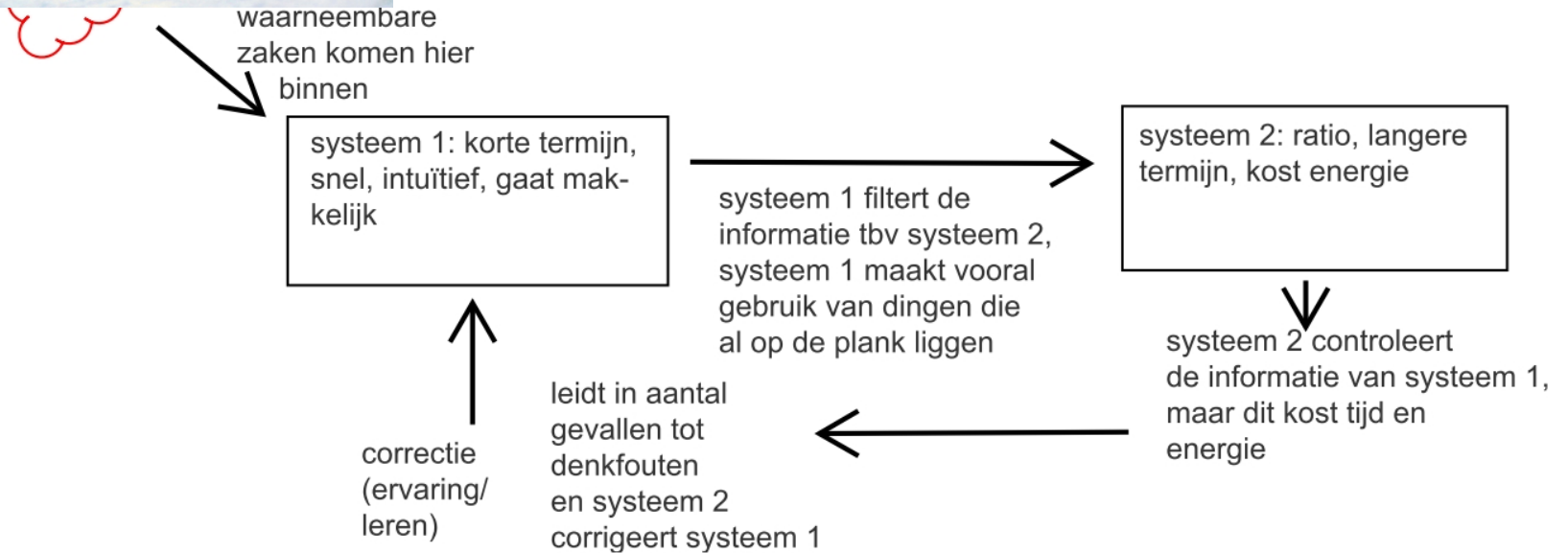
- Systeem 1 werkt automatisch en snel op basis van indrukken, ingevingen, intenties en gevoelens. Het gebruik van Systeem 1 kost weinig inspanning en kan moeilijk onder controle gehouden worden.
- Systeem 2 zorgt voor bewuste aandacht voor mentale inspanning, het rationele. Dit kost energie en wordt gebruikt om indrukken van systeem 1 te onderdrukken wat zorgt voor zelfbeheersing.

Kahneman: de economie van de psychologie



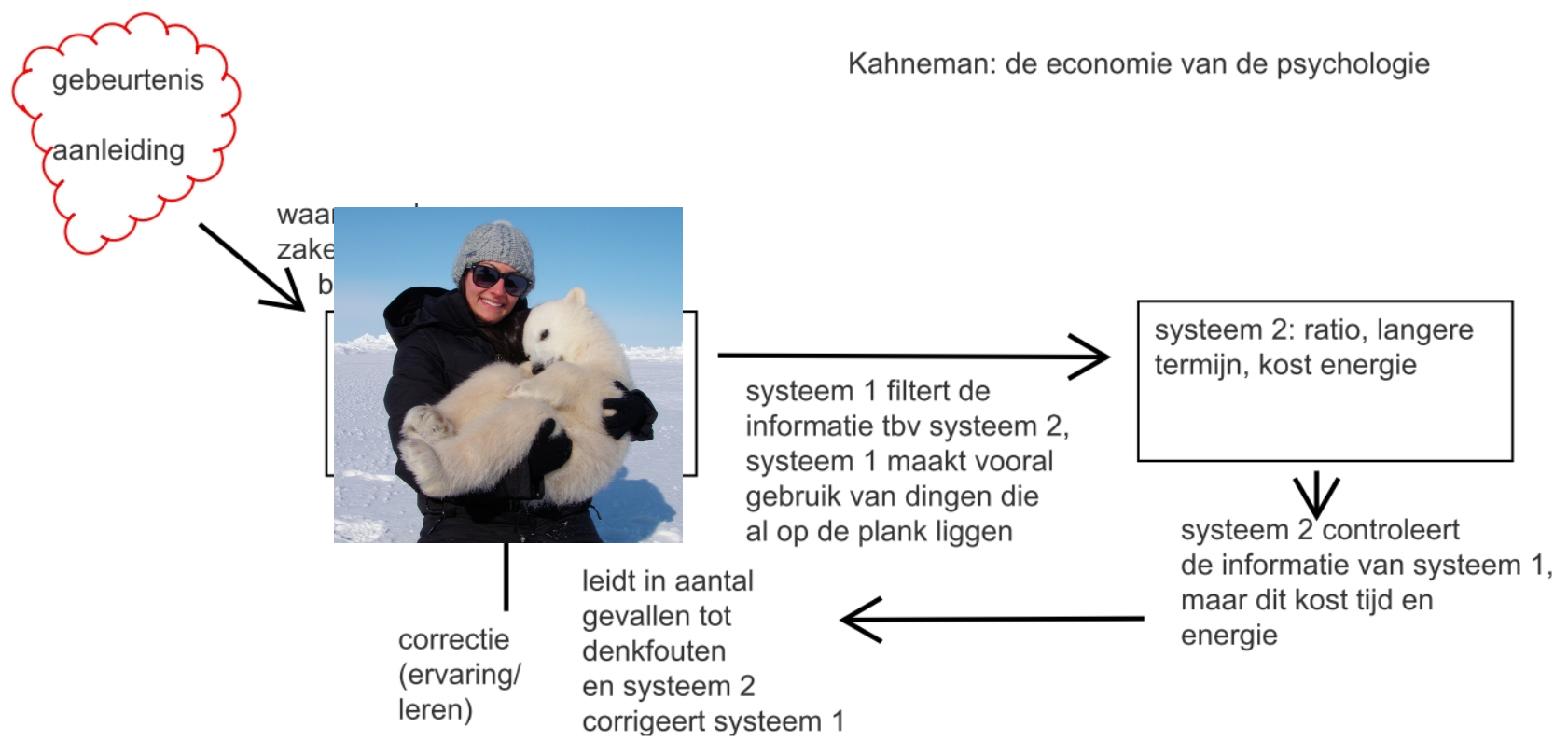


Kahneman: de economie van de psychologie

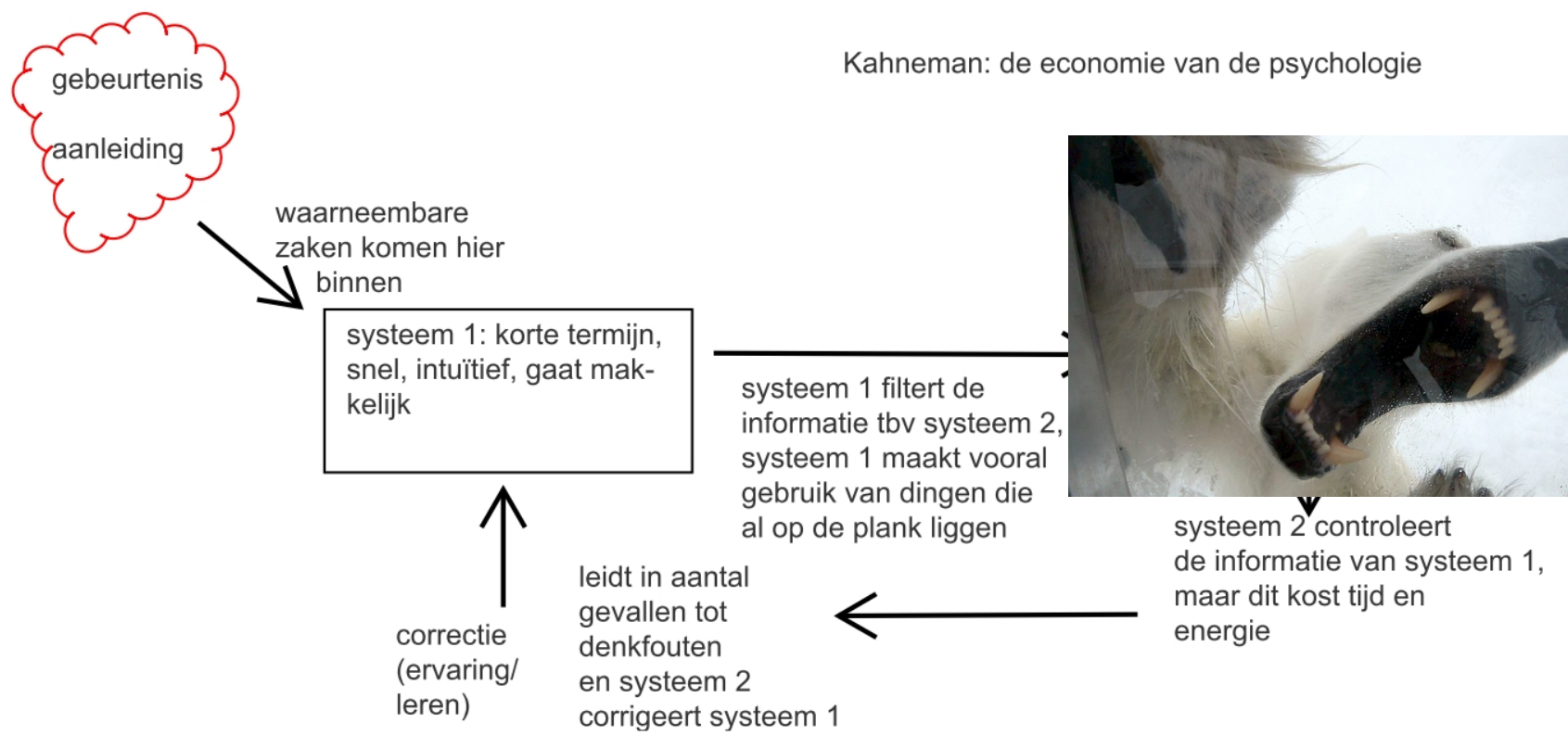




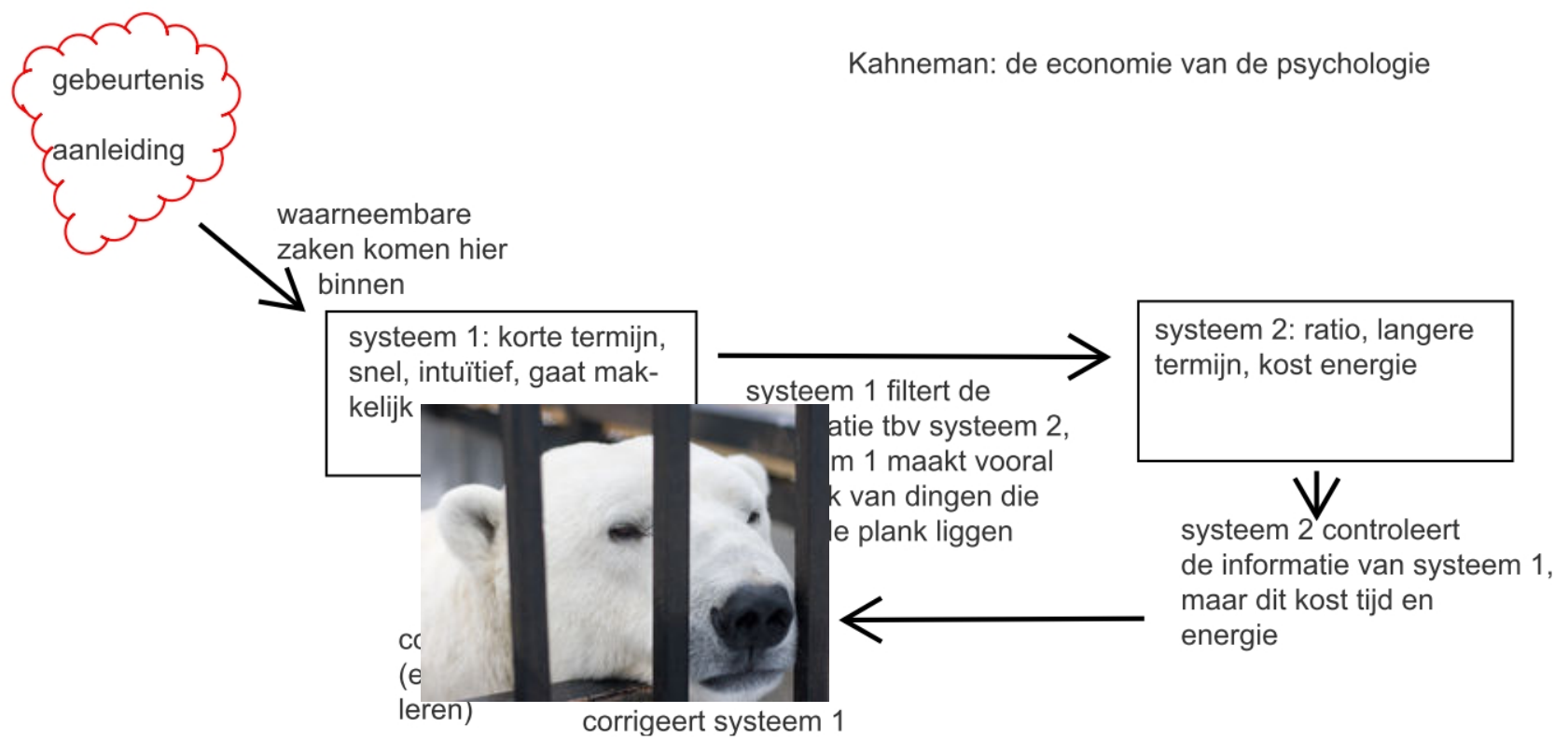
Kahneman: de economie van de psychologie



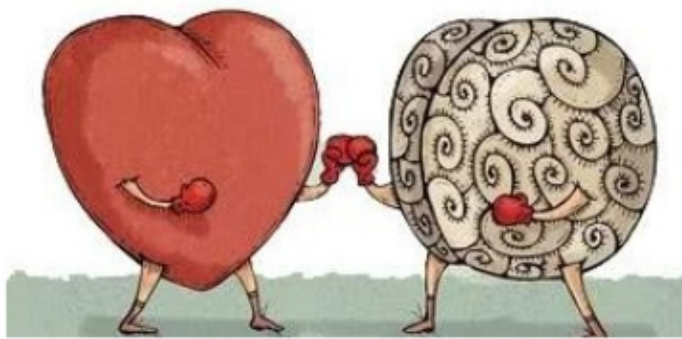
Kahneman: de economie van de psychologie



Kahneman: de economie van de psychologie

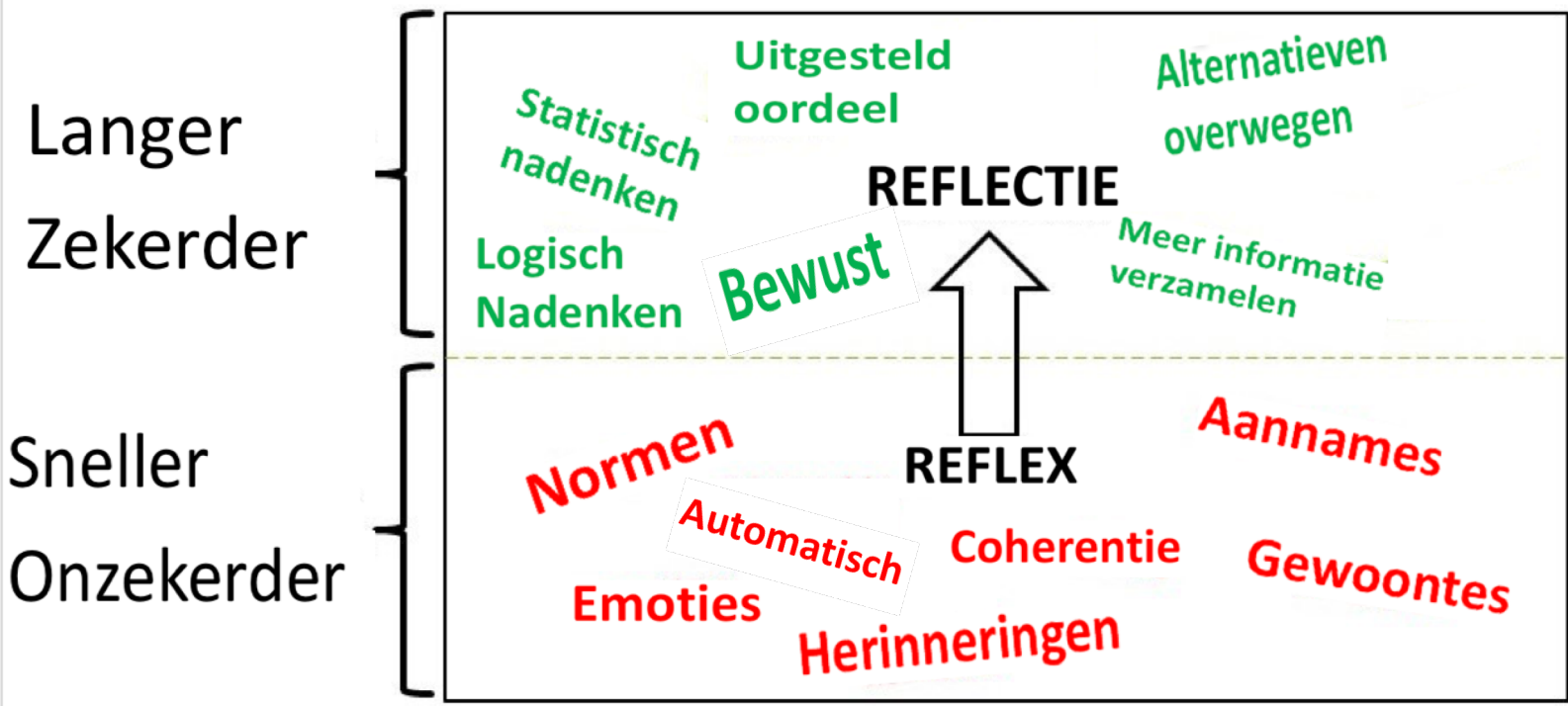


**95%**  
System 1  
(Non-rational brain)

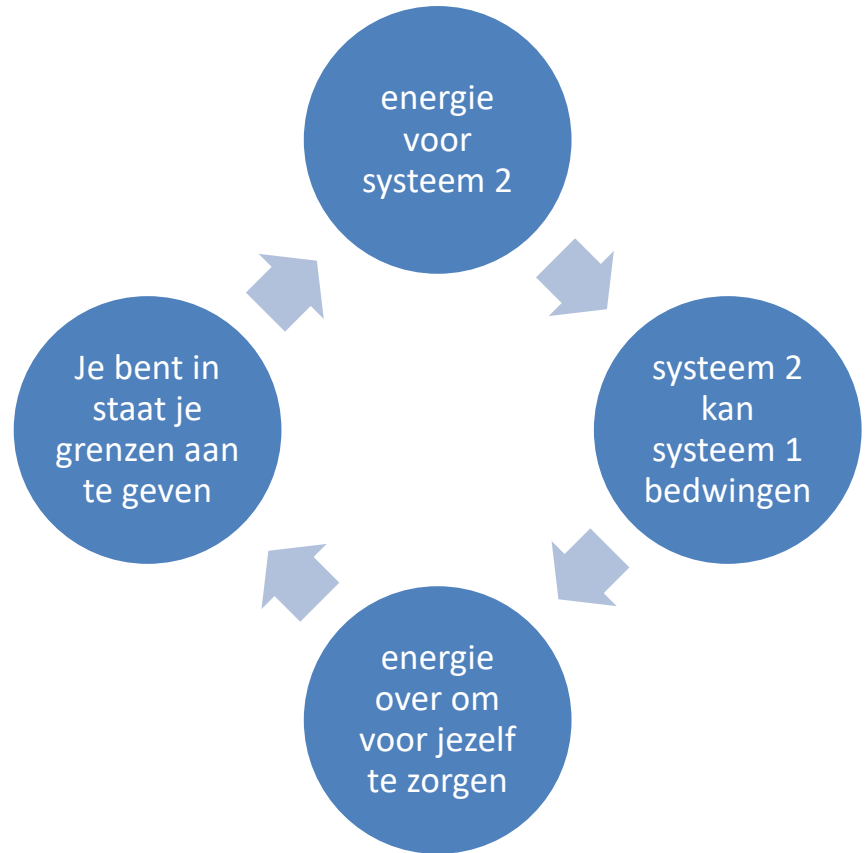


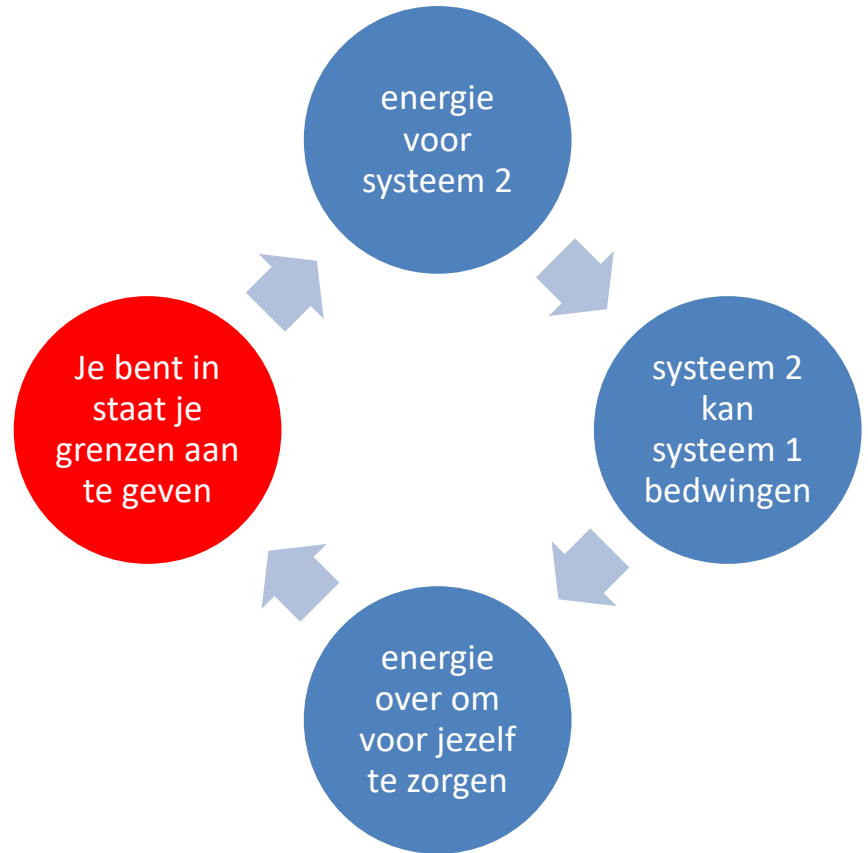
**5%**  
System 2  
(Rational brain)

Rationeel  
Systeem 2



Systeem 1  
Intuïtief





# 1<sup>e</sup> gebod

Het begint altijd bij jezelf...

Wat wil JIJ?

Wat wil je NIET?

Dus:

neem jezelf serieus

En luister naar jezelf





# Denkend brein



# Archiverend brein





# 2<sup>e</sup> gebod



# Vraagje...

- Wie van jullie slaapt er tenminste 8 uur per nacht?
- Wie tenminste 7 uur?
- wie minder dan 6 uur?

# 3<sup>e</sup> gebod









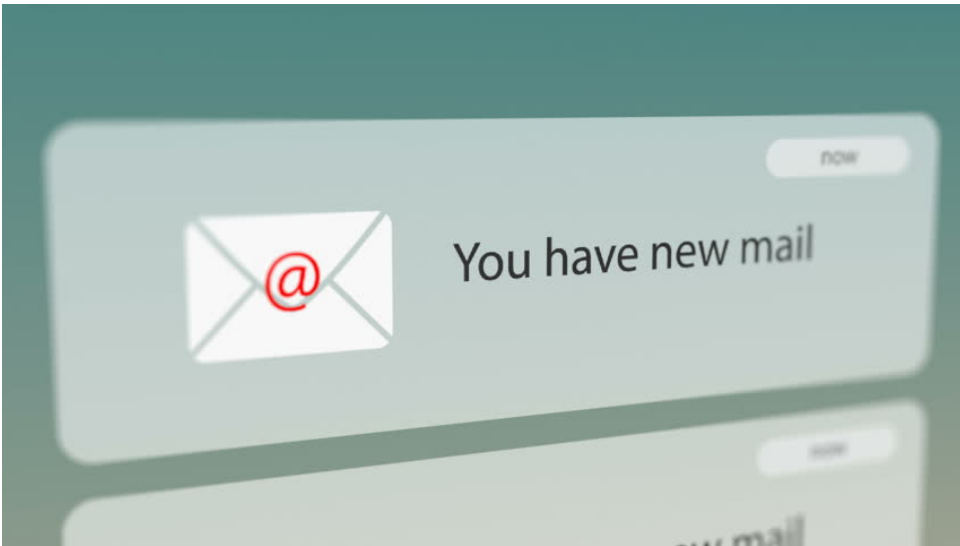
# Waarom is het zo moeilijk offline te gaan?

We zijn van nature in gesteld op:

- Conditionering
- Onmiddellijke bevrediging
- Snelle reactie
- Nieuwsgierigheid
- Opwinding en verslaving
- Bij de groep horen

**CONTINUE INPUT**  
**Van email, sms, etc**  
**maakt je brein**  
**REACTIEF**

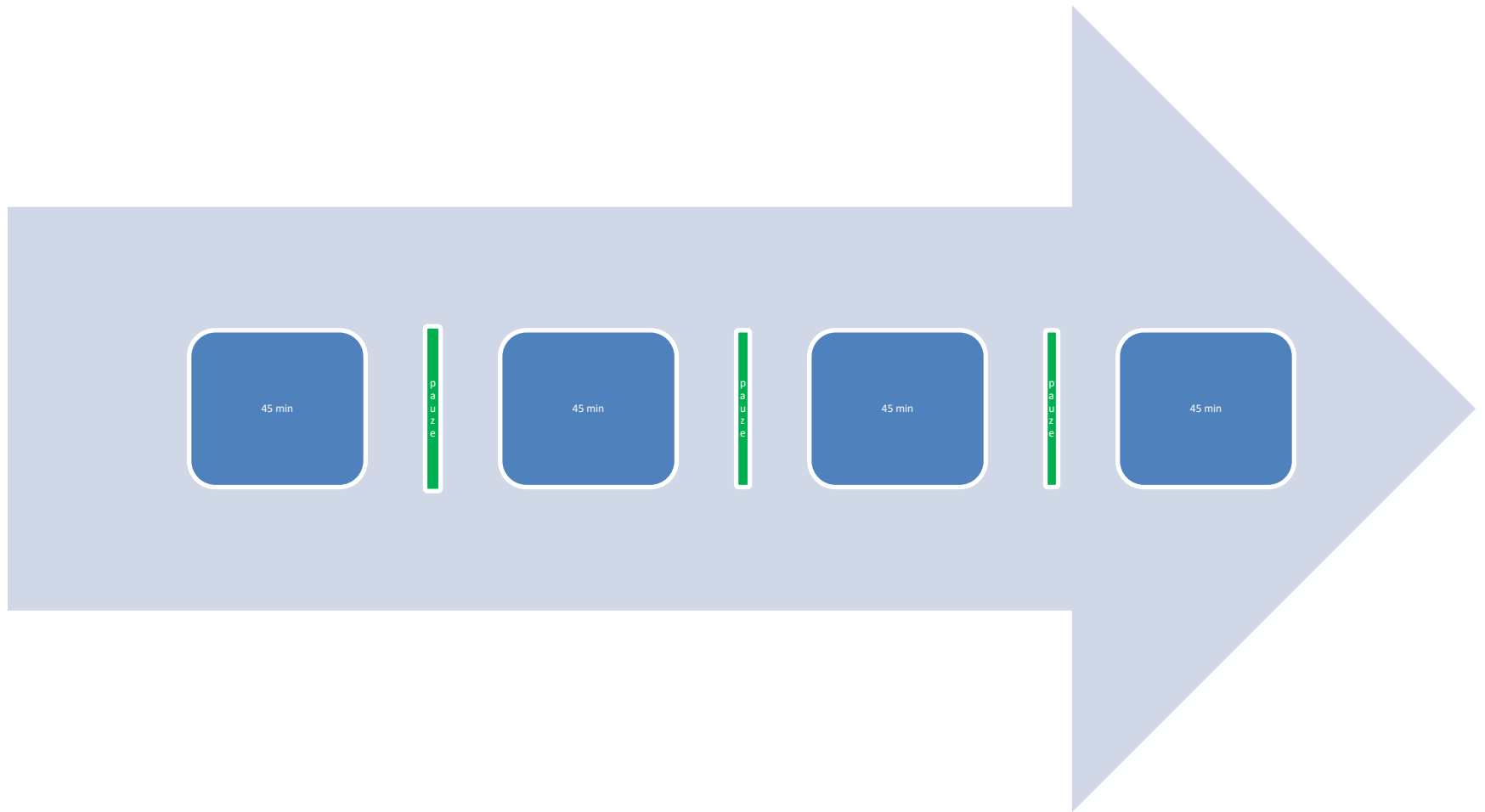
# 4<sup>e</sup> gebod



# **MULTITASKEN IS DE SPECIALE VAARDIGHEID VELE TAKEN TEGELIJK TE RUÏNEREN**

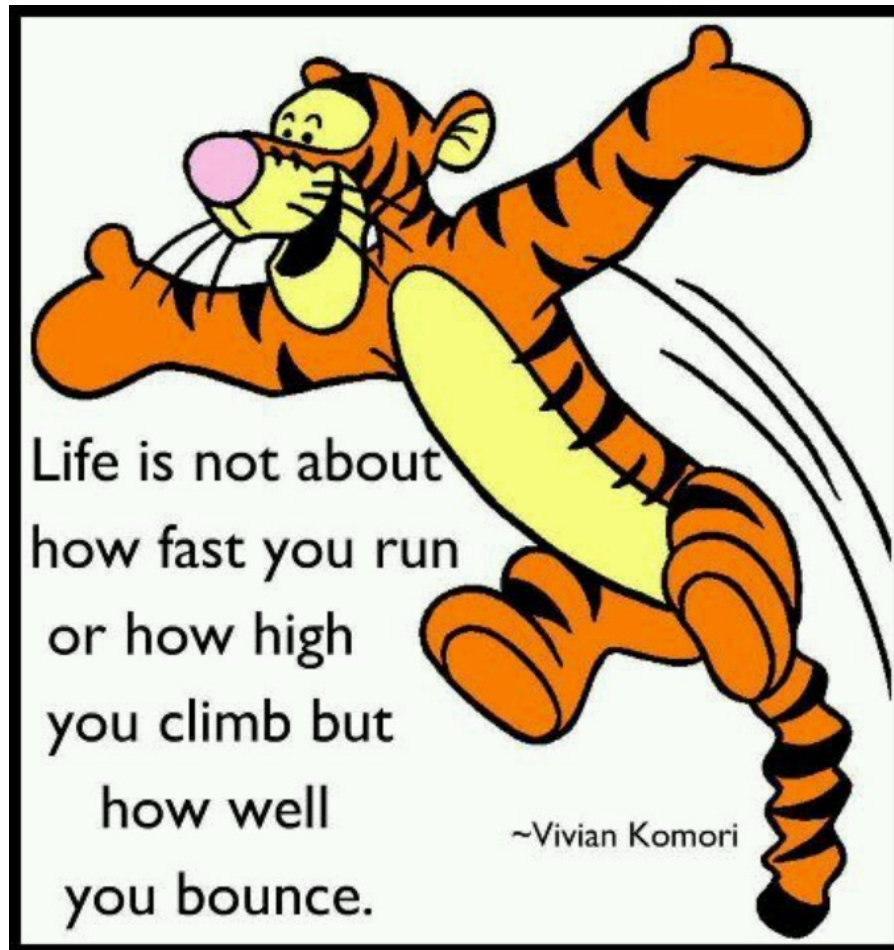
**En meer stress te creëren**

# 5<sup>e</sup> gebod



# De geboden op een rijtje

1. Neem jezelf serieus, luister naar jezelf
2. Neem pauzes
3. Zorg voor voldoende nachtrust
4. Zorg voor offline momenten
5. Werk in blokken
6. Wees lief voor jezelf



# 8 JUN

## WEG MET TEAMWORKFRUSTRATIES

DOOR CHARLOTTE VAN DEN WALL BAKE

---

In een praktijk speelt zo ontzettend veel in de groepsdynamiek, dat het zinvol is om inzicht te krijgen wat jij als praktijkmanager (of praktijkhouder) wel en juist beter niet kunt doen om je team beter en prettiger samen te laten werken.

OVERZICHT

BESCHRIJVING

RESULTAAT

### **Na het volgen van de training**

- Weet je welke interventie je kunt doen als er iets speelt in het team.
- Weet je wat je kunt doen om de samenwerking te verbeteren.
- Weet je hoe je een verandering het beste kunt introduceren.
- Weet je hoe je de betrokkenheid van de medewerkers kunt laten ontwikkelen.
- Leer je hoe je open kan communiceren