



Cursus | Conflictbemiddeling en mediation

Effectieve gesprekstechnieken en benaderingen bij conflictbemiddeling

Ontstaan er binnen uw organisatie regelmatig conflicten? Tussen zorgprofessionals en de patiënt? Of tussen collega's?

Conflicten zorgen voor een slechte sfeer in het team en bovenal slechte zorg. Hoe lost u de problemen op, liefst nog voor ze ontstaan? Hoe kunt u het gesprek op neutrale wijze structureren? En hoe zorgt u dat beide partijen een goed gevoel overhouden aan het gesprek zodat de discussie later niet nogmaals opblaait?

In drie dagen leert u conflicten effectief op te lossen of voorkomen!

George Smits, (gemiddeld beoordeeld met een 9.2!), mediator, GZ-psycholoog en docent Ondernemingsrechtelijke geschillenoplossing Universiteit Tilburg, verzorgt **drie interactieve contactdagen van 9.30 tot 16.00 uur in Utrecht**. Tijdens de cursus krijgt u opdrachten om in uw eigen praktijk aan te werken. De volgende bijeenkomst krijgt u terugkoppeling van de docent en uw medecursisten.

Onderstaand vindt u het programma per dag.

Dag 1

Theoretische basis + voorkomen conflicten

- Hoe werkt het brein bij een emotie? En hoe past u effectief emotiemanagement toe?
- Hoe zorgt u dat u uit het conflict blijft, zonder het probleem te mijden? U leert het Harvard onderhandelingsmodel toe te passen in gesprekken.

Dag 2

Werknemers

- Lastige gesprekken voeren met werknemers – disfunctioneren, arbeidsconflicten en re-integratie
- Conflicten tussen werknemers effectief de-escaleren
- Hoe neemt u weerstand weg zodat u een constructief gesprek kunt voeren?

Dag 3

Patiënten/cliënten

- Conflicten tussen zorgprofessionals en patiënten
- Oefenen met mediation vaardigheden
- Inbreng van overige casussen

De inhoud van de cursus wordt waar mogelijk aangepast aan de samenstelling en wensen van de groep.

Er is veel ruimte voor eigen inbreng en intervisie. De volgende theoretische modellen komen aan bod: Harvard-onderhandelingsmodel, emotieel en emotiemanagement. Er wordt van u een actieve houding gevraagd tijdens de cursus.

Kijk voor meer informatie op onze website www.medilex.nl/conflictbemiddeling