



Kantoor

Bosman

## 1-daagse training conflictbemiddeling medewerkers

---

**Doelen:** Situaties van onvrede (conflict, kwestie of klacht) telefonisch of face to face goed in beeld krijgen (contact maken), emoties boven water krijgen en kunnen omgaan met deze emoties (reguleren), tot de “echte” kern van het probleem kunnen komen (juiste informatie voor het voetlicht) in soms beperkte tijd en daarvoor praktische tips ontvangen. Houvast en meer zelfvertrouwen creëren hiermee om te gaan. Het leren van extra communicatievaardigheden die de-escalerend werken om de kwestie die speelt goed te kunnen begeleiden en tot een eventuele oplossing (helpen) brengen. Hierbij kan het gaan om verschillende terreinen;

1. Bemiddelende rol medewerker Organisatie tussen patiënt en zorgverlener
2. Bemiddelende rol medewerker Organisatie tussen zorgverleners onderling
3. Driehoeksverhouding; “Conflict” tussen medewerker Organisatie, patient en zorgverlener
4. Klacht of kwestie; wanneer geschikt voor bemiddeling?  
Wanneer klachtencommissie?

**Traject;**

1. Voorbereiding training op maat met de inhoud die voor jullie organisatie van belang is.
2. Betrokken medewerkers krijgen een uitnodiging waarin het doel van de training wordt genoemd en hen wordt gevraagd een situatie/voorbeeld “mee te nemen” naar en in te brengen op de middag van de training.
3. Training zal plaats vinden op een in overleg te plannen datum
4. Ochtenprogramma zal starten met een kennismaking, verwachtingen verhelderen en theorie met behulp van een PowerPointpresentatie. Middagprogramma in het teken van oefenen, ervaringen delen, inbrengen eigen casuïstiek vanuit de praktijk (mogelijkheid tot inzetten trainingsacteur).