**Meer informatie** [**www.medilex.nl/conflictbemiddeling**](http://www.medilex.nl/conflictbemiddeling)

Cursus

Treed u regelmatig op als bemiddelaar? Tussen zorgprofessionals en de patiënt? Of tussen collega’s? En lijkt er soms geen einde te komen aan de discussie? Leer hoe u het patroon doorbreekt!  
  
Het gemiddelde arbeidsconflict kost een instelling 45.000,-. Daarnaast hebben arbeidsconflicten een grote impact op de kwaliteit van de zorg. Hoe lost u de problemen op, liefst nog voor ze ontstaan? En hoe zorgt u dat beide partijen een goed gevoel overhouden aan het gesprek zodat de discussie later niet nogmaals oplaait?  
  
**In drie dagen leert u conflicten effectief op te lossen of voorkomen!**  
  
De cursus Conflictbemiddeling en mediation start op verschillende data. [**George Smits**](http://www.medilex.nl/sprekers/george_smits), mediator, GZ-psycholoog en docent Ondernemingsrechtelijke geschillenoplossing Universiteit Tilburg, verzorgt de cursus die globaal verdeeld is in:

* Dag 1: Theoretische basis + voorkomen conflicten
* Dag 2: Conflicten met en tussen werknemers
* Dag 3: Conflicten met een patiënt

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

Programma en data

**De cursus 'Conflictbemiddeling voor leidinggevenden in de zorg' bestaat uit drie interactieve contactdagen van 9.30 tot 16.00 uur in Utrecht.**Tussen cursusdagen krijgt u opdrachten om in uw eigen praktijk mee te werken. De volgende bijeenkomst krijgt u terugkoppeling van de docent en uw medecursisten.

* Datareeks C: donderdag 15 september, dinsdag 27 september en dinsdag 11 oktober

Onderstaand vindt u het programma per dag met de leervragen in hoofdlijnen.

**Dag 1**   
**Theoretische basis – 9.30 – 12.30 uur**

* Hoe werkt het brein bij een emotie? En hoe past u effectief emotiemanagement toe?

**Lunchpauze – 12.30 – 13.30 uur**

**voorkomen conflicten – 13.30 – 16.00**

* 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**

**9.30 – 11.00 uur**

* Lastige gesprekken voeren met werknemers – disfunctioneren, arbeidsconflicten en re-integratie

**11.00 – 12.30 uur**

* Conflicten tussen werknemers effectief de-escaleren

**Lunchpauze – 12.30 – 13.30 uur**

**13.30 – 16.00 uur**

* Hoe neemt u weerstand weg zodat u een constructief gesprek kunt voeren?

**Dag 3  
Patiënten/cliënten**

**9.30 – 11.00 uur**

* Conflicten tussen zorgprofessionals en patiënten

**11.00 – 13.00 uur**

* Oefenen met mediation vaardigheden

**Lunchpauze - 13.00 – 14.00 uur**

**14.00 – 16.00 uur**

* Inbreng van overige casussen