

## Thematische Verdiepingstraining Bemiddelingsvaardigheden (KBM-V)

### Informatie in het kort

Aantal bijeenkomsten	1
Data	KBM-V-13 vrijdag 4 juni 2021 KBM-V-14 vrijdag 10 december 2021; de cursusdata in 2022 zijn bekend vanaf juli 2021
Tijden	9.30 uur – 16.30 uur
Kosten	€ 595,- ex 21 % BTW (incl. materialen en lunch)
Plaats	Woerden
Omvang groep	6 – 10 personen
Voorwaarde deelname	afsluiting reguliere KBM
Certificaat	ja (bewijs van deelname)
Studielast	10 PE-punten (via Registerplein)

*Een bemiddelaar doet er goed aan – ook als hij of zij ruime praktijkervaring heeft – te blijven reflecteren op zijn functioneren en zijn vaardigheden goed te onderhouden. De Verdiepingstraining Bemiddelingsvaardigheden biedt daarvoor de gelegenheid.*

*Rondom thema's afgestemd op de wensen van de deelnemers gaan we aan de slag. In elk geval komen aan bod: het stellen van schilvragen en het reframen, twee belangrijke methodieken om de bemiddelbaarheid van een klacht te vergroten. Ook dilemma's uit de eigen praktijk of in samenhang met de persoon van de bemiddelaar passeren de revue. Bijvoorbeeld de 'verleiders' bij het verlaten van de positie als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider. Of het kiezen van acties (interventies) afgestemd op de mate van bemiddelbaarheid van een situatie.*

### Deelnemers en voorwaarden voor deelname

De verdiepingstraining is bedoeld voor bemiddelaars bij klachten van cliënten van zorgaanbieders. Dit zijn doorgaans met name klachtenfunctionarissen. Voorwaarde voor deelname is dat men al een training bemiddelingsvaardigheden heeft gevolgd - via SOKG, Klachtenmanagement Zorg of op andere wijze.

### Doel en opzet

De training biedt de deelnemers de kans om met name hun vaardigheden en bovendien hun inzicht in bepaalde aspecten van het bemiddelaarsvak te verdiepen. Welke aspecten dat zijn, is vooral afhankelijk van de wensen en behoeften die de deelnemers zelf aangeven. Mogelijke thema's zijn:

- oefening methodieken als 'schillen' en 'reframen';
- diagnose bemiddelbaarheid en interventieplan;
- dilemma's bij behouden van rolvastheid als bemiddelaar; omgang met deze;
- moeilijke situaties bij voorbereiding en uitvoering van bemiddelingsgesprekken: voorkomen en 'genezen'.

De verdiepingstraining is vooral gericht op 'doen en zien gebeuren.' Er is dus veel mogelijkheid om te oefenen, met inzet van trainingsacteurs.

### Werkwijze en afsluiting

Er wordt gewerkt in een kleine groep van maximaal 10 deelnemers. Zo nodig wordt in parallelle subgroepen

geoefend.

De deelnemers ontvangen tevoren een intakeformulier, waarin zij een karakteristiek geven van zichzelf als bemiddelaar en hun leerwensen aangeven. Ook kunnen zij praktijkcasussen inbrengen, waarop zij advies of feedback willen.

Het programma wordt afgestemd op de uitkomsten van deze intake.

Tijdens de trainingsbijeenkomst vindt een korte 'opfrissing' van algemene kaders en concepten plaats. Daarna is er vooral gelegenheid tot 'uitproberen' en 'reflecteren'.

Elke deelnemer ontvangt na het insturen van zijn evaluatie en op basis van observaties tijdens de trainingsdag een schriftelijk ontwikkeladvies

### Materiaal

Tijdens de training wordt teruggegrepen op de KBM-syllabus. Eventueel ontvangt men tevoren nieuwe versies van de teksten. Daarnaast krijgen de deelnemers hand-outs met kaders en achtergrondinformatie die aansluiten bij de gekozen thematieken.

### Docenten en acteurs

De training wordt verzorgd door Renske Douwes Dekker en Marga Timmers. Zij zijn bekend van de andere scholingen via SOKG of Klachtenmanagement Zorg en zijn ervaren bemiddelaars c.q. conflictbegeleiders. De trainingsacteurs zijn bekend met de zorgsector en met de opleiding in het vak van bemiddelaar. Het aantal in te zetten acteurs is mede afhankelijk van het aantal deelnemers, zodat er ruime oefenkansen bestaan.

### Inschrijven en deelname

Inschrijving gebeurt op volgorde van aanmelding door inzending van het ingevulde aanmeldingsformulier (op te vragen via klachtenmanagementzorg@gmail.com). Annulering is alleen schriftelijk mogelijk en is kosteloos tot acht weken voor aanvang van de training. Daarna dient men de volledige kosten te voldoen. De training vindt alleen doorgang bij voldoende inschrijvingen. Uiterlijk 1 maand voor de start ontvangen de deelnemers hierover bericht.

### Meer informatie

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met Marga Timmers, via Klachtenmanagement Zorg, klachtenmanagementzorg@gmail.com of 06 20 97 40 55.

*Het trainingsaanbod Bemiddeling is ook in company mogelijk.*

*In overleg met u stellen we hiervoor desgewenst een voorstel (vrijblijvende offerte) op.*

*Klachtenmanagement Zorg kent een uitgebreid aanbod voor deskundigheidsbevordering en advisering, gericht op verschillende doelgroepen.*

*Het aanbod betreft zowel de omgang met klachten van cliënten als van medewerkers.*

[KBM-V 2021 \(010421\)](#)