

Programma cursus “Effectief omgaan met klachten en klagers”:

9.00uur: welkom

- voorstellen
- inventarisatie casuïstiek deelnemers
- koppeling casuïstiek aan leerdoelen en verdeling over de rondes

9.30 uur: *Interactief 1. Emotie scheiden van feiten*

- analyse casuïstiek
- rollenspel
- leerpunten
 - emotieleer
 - gedragsraam van Gordon

10.45 uur: pauze

11.00 uur: *Interactief 2. Omgaan met weerstand*

- analyse casuïstiek
- rollenspel
- leerpunten
 - conflicthantering
 - escalatieladder volgens Glasl

12.15uur: lunch

13.00 uur: **Waar komen klachten terecht?**

- presentatie Joost Hoekstra

13.30 uur: *Interactief 3. Harvardmodel onderhandelen*

- analyse casuïstiek
- rollenspel
- leerpunten
 - harvardmodel onderhandelen

14.45 uur: Pauze

15.00 uur *Interactief 4. Positief heretikketeren*

- analyse casuïstiek
- rollenspel
- leerpunten
 - reflectiemodel Korthagen
 - cognitief gedragsmodel

16.15 uur *wat heeft u geleerd?*

- ronde 1
 - communiceren op betrekkingniveau
- ronde 2
 - functioneren na een klacht

17.00 uur afsluiting

