

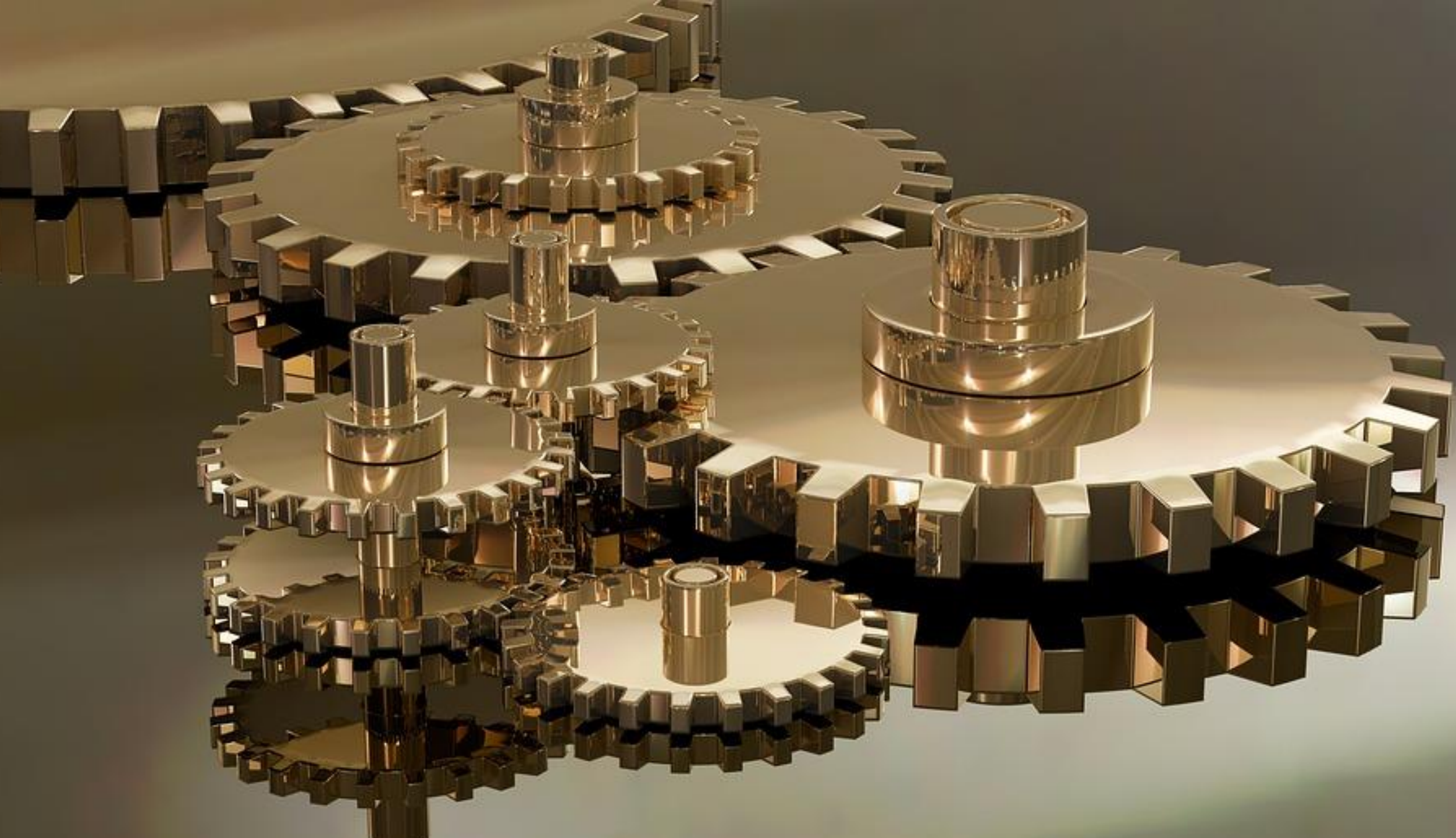


Samenwerken in de huisartsenpraktijk: hoe doe je dat?

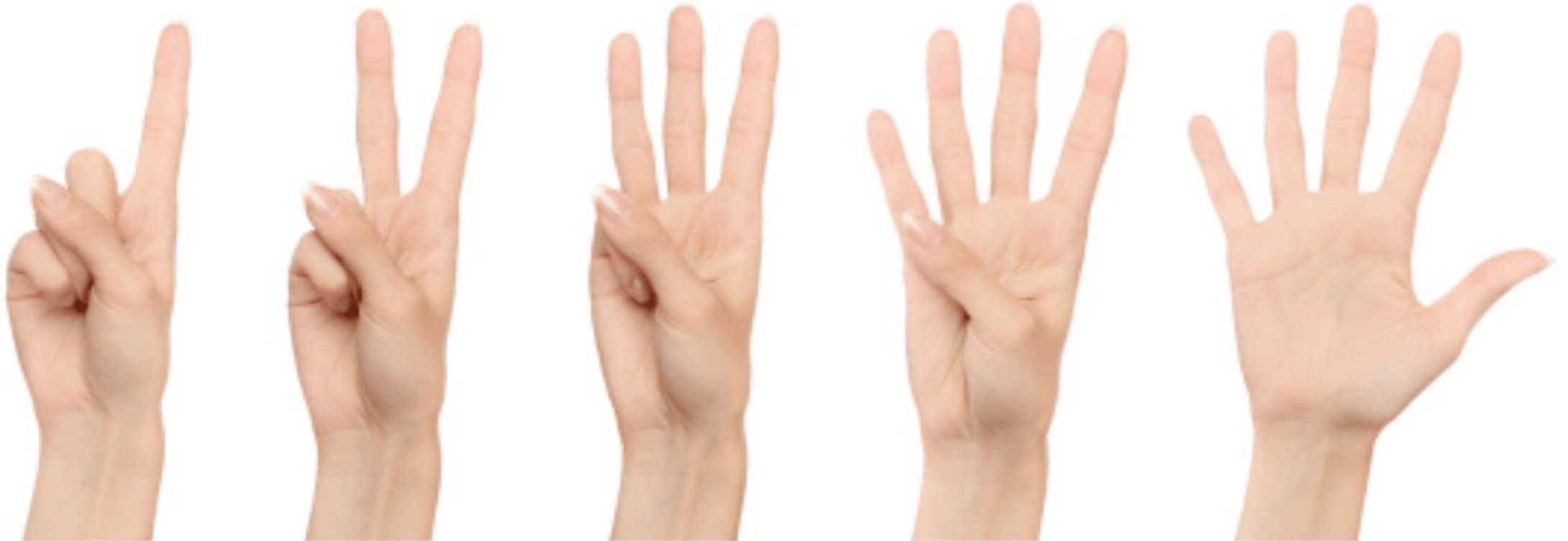
Enkele tips & tricks uit de wereld van de
bemiddeling

Wie ben ik?





5 Inzichten



1.



- Overall waar mensen samen werken, ontstaan conflicten
- Conflicten zijn **100% normaal**
- Conflicten zijn niet te vermijden



- Discussie's, (menings)verschillen en conflicten zijn:
 - Nodig
 - Positief
 - Kansen
- Zetten aan tot (zelf)reflectie
- Leiden naar verandering & verbetering
- Versterken samenwerking & relaties
- Brengen mensen dichterbij zichzelf



TABOE

3.



4.



Constructief Communiceren bij Conflict

1. Voorzie voldoende **tijd**
2. Zorg voor een rustige **plaats**
3. Blijf **rustig**
4. Benoem het probleem **objectief**: blijf weg van interpretaties en invullingen
5. **LSD**: Luisteren – Samenvatten – Doorvragen
6. Stel vragen tot je de **ander helemaal begrijpt**
7. Ga voor **open vragen**
8. **Benoem wat je ziet** bij de ander
9. **Stilte** mag
10. Denk **niet** in termen van **oplossingen**, die komen later vanzelf



- Roep **tijdig ondersteuning** (vorming, coaching, bemiddeling) in van een professional als:
 - Het conflict te ver geëscaleerd is
 - Je te zeer betrokken partij bent
 - Emoties de overhand nemen
 - De situatie complex is
 - De belangen erg groot zijn

- Mensen gaan toch ook naar de dokter als ze het zelf niet kunnen oplossen

Conclusie

Conflicten
zijn 100%
normaal

Timing is
cruciaal

Conflicten zijn
kansen

Ga in dialogoog

Schakel
- indien nodig -
hulp in