

Schematisch overzicht agressie en conflicthantering

Naam student:

Naam docent:

Naam simulant:

Datum:

Fasen in het gesprek	Opmerkingen student
<p>Informatie verzamelen: Analyse situatie, urgentie inschatten Boven partijdigheid; beslissen Tussenpartijdigheid; bemiddelen Partijdig</p>	
<p>Actief luisteren: open vraag, exploratie, observatie patiënt, geen verdedigen, samenvatten, begrip tonen</p>	
<p>Belemmeringen noemen: Bereidheid van de partijen, tijdsdruk, eigen conflicthantering, ik-vorm, niet aanvallen,</p>	
<p>Oplossing aanbieden / open overleg: Coöperatie, positief bekrachtigen, situatie inschatten, onderhandelen, overtuigen, afdwingen, begrenzingstechnieken.</p>	
<p>Kritiek op persoon: Niet ingaan op de kritiek, Ik-boodschap aandacht verleggen, consequenties schetsen, zeg wat je niet wilt en wel wilt</p>	
<p>Bewaken van gelijkwaardigheid van de partijen : Strenge houding: - afspraken / grenzen aan communicatie, bewaken van luisterbereidheid, ondersteuning bieden aan minderwaardige persoon; evenwel geen schuldinductie geven (neutraliteit bewaken), begrip voor, erkenning voor, de beleving van beide personen, zoeken naar gemeenschappelijkheid van het probleem</p>	
<p>Communicatieproces positief stimuleren : Luisteren naar elkaars redenen/ funderingen, structureren van het gesprek, gemeenschappelijkheid van het probleem bevragen, vragen naar oplossingen, een oplossing zoeken/aanbieden die geen van</p>	

beiden benadeelt, komen tot concrete afspraken	
Creativiteit stimuleren: zelf laten zoeken naar oplossingen: Hoe kunnen we dit anders aanpakken? suggesties geven	
Strategie ; overleg, onderhandelen, coachen, overtuigen, structureren, afdwingen	