

## Programma

# Training Mediationvaardigheden

### Dag 1 **Communicatie en conflicten**

In dit blok ligt de nadruk op: theorie communicatie (basis), actief luisteren en diverse oefeningen die de theorie ondersteunen. Daarnaast theoretische uitleg over conflicten & conflictmechanismen (kort) plus test. Verder aandacht voor eigen aannames.

### Dag 2 **Gespreksvaardigheden en belangen**

Aandacht wordt besteed aan gesprekstechnieken zoals soorten vragen, interventies, reframen, gevoel en belang benoemen, eigen houding en wat hierin sterke en verbeterpunten zijn en gedragsbeïnvloeding. Oefenen aan de hand van praktijkgerichte cases.

### Dag 3 **Belangen en onderhandelen**

Herkennen van de belangen die spelen tussen de diverse partijen, onderhandelen met lastige mensen. Oefenen door middel van cases met nadruk op doel en belangen.

### Dag 4 **Inzichten en lastige situaties**

Aan bod komen lastige situaties en impasses, oplossingsgericht vragen stellen.

