

Združenje zdravstvenih zavodov Slovenije

organizira in vas vabi na:

**OSNOVNO USPOSABLJANJE**

**IZ MEDIACIJE IN MEDIACIJSKIH VEŠČIN**

Poznavanje in obvladovanje mediacijskih veščin je nepogrešljiv element reševanja nesoglasij, izboljšanja medosebnih odnosov tako na osebnem kot tudi poslovnem področju ter posledično vodilo do večje strokovnosti dela.

Mediacija ali uporaba mediacijskih veščin v zdravstvu pomaga pri reševanju konfliktov:

* med zaposlenimi v zdravstvu,
* med zdravstvenimi delavci in pacienti ter
* zdravstvenimi delavci, vodji zavodov in ostalimi osebami, s katerimi slednji prihajajo v medsebojno sodelovanje.

**Cilji usposabljanja:**

* udeležence seznaniti s pojmom mediacija in temeljnimi mediacijskimi veščinami,
* udeležence usposobiti za reševanje konfliktov s pomočjo mediacijskih veščin v vsakovrstnih sporih med različnimi udeleženci,
* udeležence naučiti voditi proces mediacije v zdravstvu.

**Usposabljanje je namenjeno:**

1. zdravstvenim delavcem in sodelavcem na vodilnih in vodstvenih delovnih mestih in ostalim zdravstvenim delavcem in sodelavcem, ki imajo pri delu vsakodnevni stik z zahtevnimi sogovorniki,
2. zastopnikom pacientovih pravic,
3. pristojnim osebam za sprejem pritožb po Zakonu o pacientovih pravicah,
4. pooblaščencem za trpinčenje na delovnem mestu,
5. osebam, ki bi se želele uvrstiti na listo mediatorjev, ki jo vodi Združenje zdravstvenih zavodov Slovenije, Ministrstvo za zdravje, ter zasebne mediacijske organizacije (upoštevajoč njihove pogoje za uvrstitev na listo).

**Število udeležencev:**

Število mest je omejeno, v skupino bo vključenih največ 20 udeležencev.

**Časovni obseg programa usposabljanja:**

Program usposabljanja traja 100 pedagoških ur, z vključenimi 20 urami e-učilnice.

Pedagoške ure potekajo interaktivno, v obliki treningov, vaj, iger vlog, primerov in e-učilnice. Med predavatelji in udeleženci je aktivno sodelovanje. Udeleženci po končanem usposabljanju opravljajo izpit (pisni in ustni).

**Predvideni termini in kraj izvedbe**

Usposabljanje bo potekalo v naslednjih terminih:

* četrtek, 5. 12. 2019 (od 9. do 19. ure) in petek, 6. 12. 2019 (od 9. do 19. ure)
* četrtek, 12. 12. 2019 (od 9. do 19. ure) in petek, 13. 12. 2019 (od 9. do 19. ure)
* četrtek, 19. 12. 2019 (od 9. do 19. ure) in petek, 20. 12. 2019 (od 9. do 19. ure)
* četrtek, 9. 1. 2020 (od 9. do 19. ure)

Usposabljanje se bo izvajalo v prostorih Združenja zdravstvenih zavodov Slovenije, Riharjeva ulica 38, Ljubljana. **Izvajalci usposabljanja**

Maja Zdolšek, univ. dipl. prav., mediatorka, trener mediatorjev, predavateljica, vodja usposabljanja

Anka Stojan, univ. dipl. psih., partnerska in družinska terapevtka, mediatorka, trener mediatorjev

dr. Saša Terseglav, univ. prof. soc., zdravstvena komunikologinja in raziskovalka, predavateljica

Romana Zupan, dipl. m. s., mediatorka, predavateljica

prim. Simona Repar Bornšek, dr. med. spec., državna sekretarka, mediatorka, predavateljica

Andrej Razdrih, univ. dipl. prav., odvetnik, mediator, predavatelj

mag. Aleksander Jakobčič, gospodarstvenih, pravnik, magister mednarodnih odnosov, mediator

**Strošek usposabljanja**

Cena 100 urnega usposabljanja znaša 750,00 EUR (brez DDV) za člane združenja, za nečlane pa 1000 EUR (brez DDV). Vaša prijava bo potrjena po poravnavi avansnega računa v višini 300 EUR (brez DDV), preostali znesek se poravna po zaključku usposabljanja na podlagi izstavljenega računa.

**Gradiva**

Udeleženci usposabljanja bodo prejeli gradivo, ki ponuja teoretična izhodišča s področja mediacije ter vrsto najrazličnejših vaj.

**Zaključek usposabljanja**

Po zaključku usposabljanja bodo udeleženci opravili izpit (pisni in ustni del). Po uspešno opravljenem izpitu bodo udeleženci prejeli potrdilo o končanem usposabljanju.

**Prijava na usposabljanje**

Prijavite se preko e-pošte ali telefona na spodaj navedenih kontaktih:

E: maja.zdolsek@zdrzz.si

T: 031/380-606 in 05 9227 183

S: www.zdrzz.si

**Program usposabljanja:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | SKLOP | VSEBINA |
| 1. | SPORI IN ZDRAVSTVO | * Kaj je spor? Kdaj se spori pravzaprav pričnejo reševati? Osnovni razlogi v sporih in psihologija konflikta
* Najpogostejši spori v zdravstvu
* Načini reševanja sporov v zdravstvu do sedaj
* Pomen asertivne komunikacije v zdravstvu
* Zdravstveno komuniciranje
 |
| 2. | MEDIACIJA | * Kaj je mediacija?
* Vloga in lastnosti mediatorja, komediatorstvo
* Vloga mediantov in drugih udeležencev
* Načela mediacije
* Področja družbenega življenja, kjer je mediacija uporabna
* Posebnosti mediacije v nekaterih vrstah sporov: mediacija v delovnih sporih, mediacija v družinskih sporih, mediacija v odškodninskih in zavarovalnih sporih, mediacija v gospodarskih sporih
* Mediacijski modeli in smeri
* Mediacija in etika
* Umestitev mediacije v njeno okolje – modeli upravljanja s spori
 |
| 3. 4. | FAZE MEDIACIJE MEDIACIJSKE VEŠČINE  | * Priprave na mediacijski proces
* Predhodna faza mediacije (pritegnitev strank v mediacijo, predmediacijska srečanja in druge aktivnosti, mediacijska pogodba)
* Uvodna faza mediacije (uvodni nagovor mediatorja in uvodne izjave strank)
* Faza raziskovanja
* Faza razvijanja opcij in alternativ
* Faza razreševanj in pogajanj – Harvardska načela in reševanje zastojev
* Zaključek mediacije in sklenitev sporazuma
* Izhod iz slepe ulice, zaključek neuspešne mediacije
* Aktivno poslušanje
* Povzemanje
* Interpretiranje nasprotnikovega zornega kota
* Okrepitev pravil
* Jaz stavki
* Postavljanje vprašanj
* Iskanje pomembnih informacij
* Preokvirjanje
* Normaliziranje
* Približevanje stališč – vzpostavljanje vzajemnosti
* Fokusiranje na prihodnost
* Uravnoteženje moči
* Ločena srečanja
* Možganska nevihta
* Metakomunikacija
* Testiranje realnosti
* Lupljenje čebule: od nepomembnega k pomembnemu, itd.
 |
| 5. | ČUSTVA IN KOMUNICIRANJE | * Razvoj osebnosti (prikaz skozi metodo transakcijske analize)
* Pomen čustev v mediaciji in tehnike mediatorja za obvladovanje močnih čustev
 |
| 6. | MEDIACIJA IN PRAVO | * Pravne podlage mediacije
* Izbrane vsebine iz zakonodaje
* Umeščenost mediacije v pravo
* Razlike med sodno poravnavo in mediacijo
* Dokumenti v mediaciji (poudarek na pogodbi o mediaciji in izjavi o zaupnosti)
* Zapis mediacijskega sporazuma, izvršljivost sporazuma in spremljanje njegovega izvrševanja
* Sodišču pridružena mediacija
 |
| 7. | TRENINGI, ŠTUDIJE PRIMEROV IN IGRE VLOG | * Individualno delo
* Delo po skupinah
* Analize vaj
* Razprave
* Umestitev znanja v delovno okolje
 |
| 8. | E-UČILNICA | * Dodatna gradiva
* Vaje
* Odgovori na vprašanja
 |