**Taak 8.**

Theorieopdracht hoofdstuk 4 uit het boek Professionele communicatie en beroepshouding.

In hoofdstuk 4 staat conflicthantering centraal.

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

In 2019 verschenen:

Geweld tegen doktersassistenten

**Bijna twee op de drie doktersassistenten heeft de afgelopen twee jaar te maken gehad met geweld. Het gaat dan om schelden en dreigen, maar ook om spugen, vernielen, slaan, schoppen en dreigen met bijl, mes of vuurwapen. In een aantal gevallen moest zelfs de politie eraan te pas komen.**

Dit blijkt uit een ledenpeiling van de NVDA onder bijna 1.000 doktersassistenten en triagisten.

(Bron: NVDA 2019)

-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Vragen:

1. Wat verstaan we onder conflictsituaties?

2. De relatie tussen de patiënt en de doktersassistent is ongelijkwaardig. Waarom is dat? Geef drie redenen.

3. Tussen welke drie soorten conflicten maken we onderscheid?

4. Wat is er belangrijk bij een conflictsituatie?

5. Noem 4 oorzaken van conflictgedrag?

6. Waarom is het belangrijk dat je gedrag waarneemt van een ander? (denk even terug aan hoofdstuk 3)

7. Om met een conflict te herkennen kan je de stijl confronteren of onderhandelen toepassen. Leg uit wat daarmee wordt bedoeld?

8. Wat houdt het in dat je compromissen gaat zoeken?

9. Empathisch zijn, in inleven in de ander is een goede eigenschap. Maar dit kan ook een valkuil zijn, als het gaat om conflictsituaties. Leg uit wat de valkuil dan is?

10. Beschrijf 5 handvatten die je kan gebruiken als hulpmiddel bij het vóórkomen van een conflict. En welke van de 11 spreken jou aan om mogelijk te oefenen om toe te passen. En waarom?

11. Wat is een emotie?

12. Wat is een belangrijke regel in je rol als doktersassistent als de patiënt overmand wordt door emotie?

13. Wat is het effect van het hebben van een vooroordeel?