

Training effectief handelen in conflictsituaties

Inleiding

Het leven zit vol conflictmatigheden. De tegengestelde belangen die wij hebben en de druk waaronder wij soms staan, maakt dat wij allemaal wel eens in een conflict verzeild raken. In veel gevallen wordt het woord conflict niet meteen in de mond genomen en “als te groot” betiteld en kan het gaan om “gedoe”, “een kwestie die speelt”, “een probleem”, “een kwestie”, “het voelt niet helemaal goed”, “niet met iemand door een deur kunnen” etc.. De basis is veelal een meningsverschil waarbij de werkelijke behoefte (nog) niet zichtbaar is en die juist van belang is er samen uit te kunnen komen. In de training zal het woord conflict gebruikt worden.

*Een **conflict** is een situatie waarin twee of meer partijen methodes hanteren, doelstellingen nastreven of waarden aanhangen die, daadwerkelijk of in de perceptie van de partijen, onverenigbaar zijn en daardoor in botsing komen.*

Een conflict ontstaat wanneer mensen niet meer naar elkaar kunnen luisteren en hierdoor niet tot een oplossing komen. De manier waarop mensen hiermee omgaan wil nog wel eens verschillen en varieert van hoog conflictmatig gedrag tot conflict vermijdend gedrag. In deze training behandelen wij op basis van jullie concrete praktijksituaties een reeks conflict- en gedragsstijlen en leer je hoe je op een effectieve wijze met conflicten om kunt gaan.

Iets voor uw organisatie?

Deze training is gericht op het vergroten van persoonlijke vaardigheden in het omgaan met conflicten. De nadruk ligt op preventie, het juist inschatten van situaties, het tijdig stellen van grenzen en het deëscaleren van situaties die uit de hand dreigen te lopen.

De training is bestemd voor professionals die;

- Met regelmaat in conflictachtige situaties verzeild kunnen raken
- Door het soort werk te maken hebben met conflictsituaties
- Klachten en geschillen behandelen
- In een dynamische organisatie werkzaam zijn waarbij veel externe klanten wensen en/of eisen stellen
- Professionals die in een relatie-afhankelijke positie “klanten” beoordelen en/of accrediteren
- Vanuit de eigen “klanttevredenheidswens” bezig zijn op alle mogelijke manieren een conflictachtige situatie te vermijden en daar anders mee om willen gaan.

Resultaat

Je hebt geleerd hoe conflicten ontstaan en hoe deze escaleren, maar ook de-escaleren. Je bent je bewust van je manier van handelen en communiceren tijdens dreigende conflictsituaties. Je bent in staat effectief om te gaan met weerstand en tegenwerpingen. Ook ben je in staat op een heldere manier je belangen te verwoorden. Je leert effectief en empathisch te luisteren en handelen. Tot slot heb je geleerd hoe je overtuigend en daadkrachtig kunt beïnvloeden en je je persoonlijke grenzen kunt stellen.

Programma

Dag 1

09:00 uur Start training

- Inleiding en voorstellen deelnemers
- Vragen stellen aan de trainer d.m.v. oefening
- Eigen motivatie
- Grondhouding
- Je verbale en non-verbale reactie bij een dreigend conflict
- De angel uit een conflict halen, ontgiften
- Communicatie
 - ✓ Verbaal en non-verbaal
 - ✓ Stemgebruik
 - ✓ Fysiologie
 - ✓ Gesprekstechnieken
- Basisovertuigingen en grondhouding
- Functies van het onderbewuste
- Eigenschappen die het oplossen van het conflict ten goede komen
- Achterliggende belangen en emoties tijdens conflicten
- Huiswerk voor de tussenliggende periode; het uitwerken van je eigen actiepunten en doelstelling
- ***Tussendoor veel casuïstiek oefenen***

17.00 uur Einde trainingsdag 1

Dag 2

09:00 uur Start training

- 12 basisbehoeften en Piramide van Maslow
- Vragen en hun toepassingen tijdens het gesprek
- Bemiddelingscyclus
- De belangrijkste veroorzaker(s) van een conflict en de escalatieladder
- Gesprek aanvangen, sturen en terugbrengen naar de kern en de essentie
- Eigenschappen die het oplossen van het conflict ten goede komen
- Communicatiegereedschappen
- Het creëren van wederzijds commitment – winnen zonder verliezers
- Evaluatie en afsluiting
- Tussendoor veel casuïstiek oefenen

17:00 uur Einde training

Optioneel voor na de training; het opstellen van een persoonlijk ontwikkelingsplan.

Hoe haal je het beste resultaat uit de training?

Stap 1. Intake

Voorafgaand aan de training ontvangt elke deelnemer een mail met het verzoek aan te geven welke externe kwesties er voor hem/haar spelen en welke leerdoelen en aandachtspunten er zijn.

Stap 2. Je volgt een inspirerende en actieve training

De tweedaagse training “Conflicthantering” wordt verspreid over een periode van ongeveer twee weken gegeven. Het trainingsprogramma kenmerkt zich door inspirerende inleidingen, die afgewisseld worden met theoretische inzichten en praktijkgerichte opdrachten. Plenaire sessies worden afgewisseld met het uitwerken van opdrachten en oefeningen in subgroepen. Het trainingsprogramma is zo opgezet dat je met en van elkaar leert. De training wordt gegeven door een ervaren trainer.

Stap 3. Feed-back achteraf

Mocht er na de training behoefte zijn aan ondersteuning bij het in de praktijk brengen van de kennis en inzichten die je opgedaan hebt tijdens de training en het in de toekomst omgaan met een conflictsituatie is het altijd mogelijk extra informatie of hulp te vragen en ondersteuning te ontvangen van de trainer.

Praktische informatie

Doorlooptijd

2 dagen met een tussenliggende periode van 2 weken.

Tijden

Van 9:30 uur tot 17:00 uur. Lunchpauze 1 uur in onderling overleg en koffiepauzes

Aantal deelnemers

Maximaal 10

Locatie en materiaal

- Trainingslocatie in overleg met opdrachtgever nader te bepalen. Mogelijkheid voor oefenen in sub-groepjes.
- Beschikbaarheid beamer van toepassing.
- Lunch in overleg opdrachtgever.
- Trainer levert syllabus en hand-outs bij start van de training aan.