

Conflicthantering op de werkvloer

Het leven zit vol conflicten. De tegengestelde belangen die personen onderling hebben en de druk waaronder deze staan, maakt dat wij allemaal weleens in een conflict verzeild raken. De basis van een conflict is veelal een meningsverschil. Een conflict ontstaat wanneer mensen niet meer naar elkaar kunnen luisteren en hierdoor niet tot een oplossing kunnen komen. De manier waarop mensen hiermee omgaan wil nog weleens verschillen en varieert van hoog conflictmatig gedrag tot conflict vermijgend gedrag. In deze training behandelen wij op basis van concrete praktijksituaties een reeks conflict- en gedragsstijlen en leer je hoe je op een effectieve manier met conflicten om kunt gaan.

Bij deze training conflicthantering leer je om te gaan met conflicten. Als startpunt wordt er eerst stilgestaan bij het ontstaan en escaleren van conflicten. Je leert je bewust worden van de juiste manier van handelen en communiceren tijdens dreigende conflictsituaties. Je bent in staat om op een directe manier om te gaan met weerstand en tegenwerpingen. Ook ben je in staat op een juiste manier je belangen te verwoorden. Je leert effectief en empathisch te luisteren en te handelen.

Trainingsduur

De training duurt één dag.

Doelgroep

De training Conflicthantering is bedoeld voor managers, leidinggevenden, HR-professionals, stafmedewerkers, interne en externe adviseurs, interim-managers, project- en procesmanagers en vertrouwenspersonen, die in hun dagelijks werk met conflicten te maken hebben en daar een constructieve rol in willen nemen.

Inhoud

- De belangrijkste veroorzaker(s) van een conflict
- Je verbale en non-verbale reactie bij een dreigend conflict
- 4 essentiële conflict - en gedragsstijlen
- Achterliggende belangen en emoties tijdens conflicten
- De 6 conflictfasen
- Voor de tussenliggende periode; het uitwerken van actiepunten
- Gesprekken sturen en terugbrengen naar de kern en de essentie
- Proactief handelen bij een conflict
- De angel uit een conflict halen
- Diverse vraagtechnieken tijdens conflictsituatie
- Het creëren van wederzijds commitment – winnen zonder verliezers
- Voor na de training; het opstellen van een persoonlijk ontwikkelingsplan