

# conflicthantering voor professionals training

2017

## Conflicten: twee kanten

Conflicten zijn normaal en verhogen de dynamiek binnen een organisatie en verhelderen de relaties tussen mensen. Ze brengen gesprekken tussen mensen op gang en ze geven u bijvoorbeeld de gelegenheid om kennis te nemen van andere gezichtspunten. Achteraf blijken die vaak een aanvulling te zijn op uw eigen gezichtspunten. Maar onopgeloste sluimerende conflicten hebben ook een negatieve invloed: Mensen voelen zich beledigd, de communicatie wordt zeer formeel en ineffectief, mensen trekken hun conclusies en nemen (geestelijk) ontslag.

Samen met uw mede-cursisten oefent u in verschillende conflictsituaties waarbij vooral de vertaling vanuit en naar de eigen praktijk voorop staat. U ontwikkelt daarbij een kritische houding naar uw eigen gesprekstijl en aanpak en vergroot uw eigen mogelijkheden om actief het gedrag van uw gesprekspartners te beïnvloeden. We werken met een bruikbare theoretische kapstok, zodat u de opgedane kennis, tips en "best-practices" direct kunt toepassen in uw dagelijks werk.

## Onderwerpen

U krijgt antwoord op vragen zoals:

- Wat zijn mijn sterke en zwakke punten als het gaat om het hanteren van conflicten?
- Hoe herken ik een conflict?
- Hoe beïnvloedt beeldvorming een conflict en hoe werkt dat?
- Hoe verloopt de escalatie van een conflict?
- Wat vraagt het van mij en de anderen als ik als bemiddelaar gevraagd wordt?
- Wat zijn de voorwaarden voor een constructief conflict?

Deze, uw eigen vragen en die van uw collega-cursisten staan centraal tijdens deze training.

## Na afloop van de training

Aan het einde van deze training heeft u uw conflictvaardigheid vergroot.

Dat houdt in:

- U bent in staat een conflict zo snel mogelijk te herkennen;
- U begrijpt welke mechanismen in werking treden bij het oplossen van een conflict;
- U kunt de verschillende methoden en technieken gebruiken om over te brengen wat u wilt, zonder dat de situatie verslechtert;
- U beheerst technieken die bijdragen tot de verduidelijking van bepaalde situaties en standpunten;
- U weet waar uw grenzen liggen bij het oplossen van conflicten en wanneer u de hulp van derden moet inroepen.

## Doelgroep

Deze training is geschikt voor iedereen die in zijn werk met conflicten, tegenstellingen, meningsverschillen te maken heeft en het eigen inzicht en de eigen vaardigheden wil verbeteren.

## U versterkt uw competentie in:

- Mondelinge communicatie
- Resultaatgerichtheid
- Interpersoonlijke sensitiviteit
- Vertrouwen opbouwen
- Luisteren

## Investing

De investering bedraagt per deelnemer € 950,- exclusief 21% BTW en € 1.045,- Bij BTW 0-tarief.

Dit is inclusief verblijfskosten, studiemateriaal, toegang tot de leeromgeving en certificaat.

## Certificaat

U krijgt een na afloop van de training een certificaat van deelname.

## In company

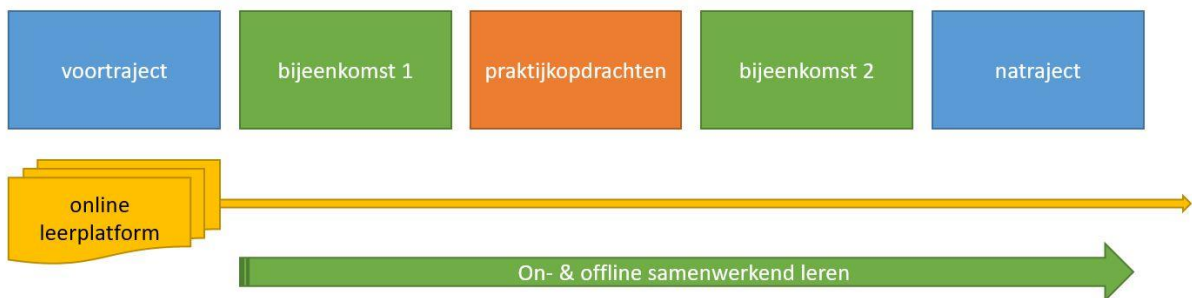
Deze training leent zich er bij uitstek toe om als in-company training te worden verzorgd.

De inhoud, casuïstiek en video's worden dan in overleg met de opdrachtgever aangepast aan de praktijk van de organisatie en de te trainen doelgroep.

## Meer informatie:

The Spirit Of ...  
Transistorstraat 31  
1322 CK Almere  
036 7519733  
[info@thespiritof.nl](mailto:info@thespiritof.nl)  
[www.thespiritof.nl](http://www.thespiritof.nl)

## Opzet



Deze training conflicthantering voor professionals kent een aantal onderdelen; het voortraject, twee bijeenkomsten van één hele dag en een natraject. De doorlooptijd van de training is ongeveer 6 weken. Om u zoveel mogelijk te laten oefenen en de veiligheid zo optimaal te houden werken we met kleine groepen van ongeveer 8-10 personen.

### **Voortraject**

Na inschrijving / aanmelding start het voortraject.

Het voortraject bestaat uit:

- het houden van een on-line intakegesprek met de trainer. Tijdens dit gesprek kijken we naar uw beginsituatie en leerdoelen en stemmen we wensen en verwachtingen af.
- het bestuderen van de lesstof door e-learning waaronder het bekijken van video's en het maken van tests waaronder een nulmeting.
- het voeren van een afstemmingsgesprek met uw eigen leidinggevende of mentor over uw leerdoelen.
- het beschrijven van uitdagende situaties.

### **Bijeenkomsten**

De bijeenkomsten gebruiken we maximaal om aan de slag te gaan met opdrachten, rollenspellen etc.. Het is doen-doen-doen. Om de effectiviteit te vergroten werken we met trainingsacteurs. Uiteraard nemen uw leervragen en casuïstiek en die uit de groep een centrale plaats in.

U leert uw eigen sterke punten kennen en de punten waar u zich op kan verbeteren. U krijgt feedback van uw medecursisten, de trainer en de trainingsacteur.

Een aantal oefengesprekken leggen we op video vast en krijgt u mee.

### **Toepassen in de praktijk**

Gedurende en na de training gaat u aan de slag in de praktijk. Dat houdt in:

- uitvoeren van opdrachten uit het werkboek.
- toepassen van het geleerde.
- aanscherpen van leerdoelen.
- info en ervaringen delen met uw medecursisten op de leeromgeving.

En u houdt contact met de trainer via online-coaching.

### **Natraject**

Het natraject bestaat uit:

- Uitvoeren van opdrachten uit het werkboek.
- Uitvoeren van opdrachten in de praktijk op basis van het geleerde uit de training.
- Invullen van een één-meting.
- Aanscherpen van leerdoelen.
- Voeren van een voortgangsgesprek met uw leidinggevende of mentor over leerdoelen en actiepunten.
- Info en ervaringen van u en uw medecursisten delen op de leeromgeving.
- Het houden van een on-line afsluitend gesprek. Tijdens dit gesprek met de trainer/coach kijken we naar uw vorderingen: realisatie van leerdoelen en acties, en uw doelen en acties voor de komende tijd. Tevens evalueren we met elkaar de training.