

Conflicthantering

Vrijwel iedereen raakt weleens verzeild in een conflict. Omdat conflicten vaak gepaard gaan met emoties, kunnen ze bij escalatie leiden tot ongewenste situaties. Je kunt je boos, machteloos en onbegrepen voelen tijdens een conflict, wat voor de andere partij niet anders zal zijn. Het woord "conflict" roept dan ook bij de meeste mensen een negatief gevoel op, terwijl een conflict ook kansen biedt. Het oplossen van een conflict kan leiden tot een situatie waarin beide partijen uiteindelijk beter af zijn dan daarvoor. Als je inzicht hebt in de achtergrond van een conflict en op verstandige wijze weet te handelen, kun je ervoor zorgen dat conflicten juist positief uitpakken! In de training *Conflicthantering* leer je de achtergronden van conflicten te begrijpen, zodat je hier adequaat mee om kunt gaan. Conflicten ontstaan veelal uit meningsverschillen, waarbij men niet (goed) meer naar elkaar luistert en daardoor ook niet meer tot oplossingen komt. We besteden daarom aandacht aan het analyseren van conflicten en het leren herkennen van aanknopingspunten. Ook de rollen die de betrokkenen spelen en de gesprekstechnieken die je kunt inzetten komen aan bod. Door veel te oefenen ervaar je zélf wat voor effect een andere houding en aanpak kan hebben tijdens conflicten.

Onderwerpen

Tijdens de training kunnen onder andere onderstaande onderwerpen aan bod komen:

- **Verschillende typen conflicten:** Met wat voor conflicten heb jij vooral te maken?
- **Hoe communiceren wij met elkaar?:** Inzicht in de manier waarop het communicatieproces werkt.
- **Verbale, non-verbale en paralinguale communicatie:** Je lichaamstaal en toon maken de boodschap.
- **Welke oorzaken liggen vaak ten grondslag aan conflicten?:** Bewustwording van ruisfactoren in het communicatieproces. Ons eigen referentiekader is vaak de bron van miscommunicatie en conflicten.
- **Verschillende visies op hetzelfde conflict:** Wat zijn feiten en wat zijn interpretaties?
- **Je eigen rol in een conflict:** Inzicht in de eigen manier van conflicthantering en het toepassen van verschillende conflicthanteringsstijlen.
- **Je kernkwaliteiten en valkuilen onderzoeken:** Achter elke valkuil gaat een kwaliteit schuil en vice versa schuilt in elke kwaliteit een valkuil. Inzicht hierin helpt je effectiever te communiceren.
- **Belemmerende gedachtes en overtuigingen:** Waarom ben je bang het conflict aan te gaan?
- **Gesprekstechnieken inzetten:** Conflicten



2 dagen

€ 1150,-excl BTW

vr 3 en vr 17 jan.

Inschrijven

wo 5 en wo 19 mrt.

Inschrijven

ma 28 apr. en ma 12 mei

Inschrijven

[Meer actuele data](#)

de-escaleren door goed te luisteren, oorzaken en knelpunten te benoemen, de tegenvraag samen te vatten, door durven te vragen wanneer nodig en aanknopingspunten constructief te gebruiken.

- **Omggaan met weerstand:** Herkennen van en omgaan met emoties en weerstand van de ander én jezelf.
- **De samenwerking bevorderen:** Een probleemanalyse maken en proberen wederzijdse belangen te ontdekken én na te streven.

Resultaten

- Je hebt inzicht in hoe conflicten ontstaan en waarom deze kunnen escaleren;
- Je weet hoe je kunt de-escaleren, zodat je een positieve wending kunt geven aan conflicten;
- Je bent je bewust van je houding en de manier waarop je communiceert in lastige situaties;
- Je weet om te gaan met weerstand en emoties en
- Je kunt daadkrachtiger, overtuigender en empathisch handelen.

Doelgroep

Deze training is bij uitstek geschikt voor deelnemers die (frequent) te maken hebben met conflictsituaties, of deze juist zoveel mogelijk proberen te vermijden. Herken je jezelf in één of meer van onderstaande punten?

- Je wil de achtergrond van conflicten leren begrijpen

- Je wil beter omgaan met belangen en emoties tijdens conflicten
- Je vermijd conflicten doorgaans zoveel mogelijk, maar wil deze niet langer uit de weg gaan
- Je wil steviger in je schoenen staan tijdens conflictsituaties

Deze lijst is natúúrlijk niet compleet: iedereen is immers anders. **Waar wil jij aandacht aan besteden binnen het thema conflicthantering?**

Werkwijze

- Maatwerk staat bij ons centraal: door een telefonisch intakegesprek inventariseert de trainer jouw persoonlijke leerdoelen. Op basis daarvan wordt het definitieve programma van de training bepaald.
- We vinden een veilige trainings sfeer belangrijk, omdat je je prettig moet voelen bij het experimenteren met nieuwe kennis en vaardigheden.
- We geloven sterk in het doen en ervaren, in plaats van vertellen over de inhoud van trainingen, waardoor al onze trainingen actief van aard zijn.
- Om de kwaliteit van de training te kunnen garanderen, hanteren wij voor de training een maximale groepsgrootte van acht deelnemers, zodat we het leereffect en rendement kunnen waarborgen.



Certificaat

Na afronding van de training wordt een Learnit-certificaat uitgereikt als bewijs van deelname.

Lesvorm

Klassikaal

Referenties

R. van Nigtevecht - T-Mobile Netherlands B.V. Voordat ik aan deze training begon, wilde ik een bepaald kennisniveau en vertrouwen bereiken om een lastig conflict te kunnen en durven hanteren. Door de informatie, training en het oefenen met elkaar, weet ik inmiddels dat ik het aandurf om dit conflict aan te pakken. Beoordeling: 9.8

[Meer referenties...](#)