

***Een conflict is oplosbaar,  
maar voorkomen is beter dan genezen .....***

## **Werk en conflict**

***Niet zelden leidt een conflict op het werk tot een verstoorde relatie, tot mensen die het plezier in het werk hebben verloren. De interactie in het team is ver te zoeken. Niet zelden leidt het tot ziekteverzuim en juridische procedures, die al helemaal niet bijdragen aan goede relaties.***

***De Wet Poortwachter legt een grotere verantwoordelijkheid bij werkgever en werknemer. Het is dus van belang om conflicten op het werk tijdig te lokaliseren en vroegtijdig op te lossen. Het komt dan neer op vaardigheden die mensen vaak niet hebben. Het begeleiden in conflictzaken. Voor die begeleiding moet je je kunnen opstellen als procesadviseur. Mensen laten inzien dat het anders, beter kan, met het doel conflicten in de toekomst te voorkomen***

Bij het aanhoren van conflictpartijen gaan de gedachten al heel snel uit naar de stellingen die partijen hebben. Daar zit een risico aan. Het risico dat je aan de hand van die stellingen oordelen gaat vormen.

De stelling - en niet de partij zelf - wordt zo de moeder van de gedachte.

*Hoe gaat u in een conflict om met uw oordeelsvorming, hoe herkent u "holle argumenten"?*

***"Deze tweedaagse workshop geeft de cursist meer houvast om conflicten op het werk te hanteren, door op het goede moment de juiste interventie te doen en daar ook structuur in aan te brengen."***

In deze training krijgt u inzicht in het ontstaan en het verloop van conflicten. U leert conflicten te hanteren en de verantwoordelijkheid voor de oplossing daarvan te leggen bij degene die dat aangaat. Er wordt geoefend met praktijksituaties en aan cursisten wordt gevraagd een eigen moeilijkheid in te brengen. Conflicthebbers praten liever dan dat ze luisteren. Luisteren en vragenstellen is één van de topics in deze training. Wat is actief luisteren? Hoe pak je dat aan? Waar let je op?

Na afloop van de training heeft u inzicht in de gesprekstechnieken die relevant zijn bij een conflict en bent u in staat om uw eigen rol als bemiddelaar te onderkennen en te relativeren. U weet om te gaan met allergieën en u weet welke stijl u moet hanteren in de aanpak van een conflict.

### **Voor wie?**

*Iedereen die gestructureerd wil omgaan en wil oefenen met de conflictsituaties die men in de dagelijkse praktijk tegenkomt.*

### **Trainers**

*Karel Bakx en  
Ronald van de Munt*

### **Locatie**

*Utrecht*

### **Datum**

*Op aanvraag*

### **Kosten**

*€ 395,- per dag  
(incl lunch, excl. BTW)*



### **Programma**

#### **Dag 1**

- kennismaking, leerdoelen
- conflicten en adviesmodellen
  - gesprekstechnieken
- de rol van oordeelsvorming
  - conflicthantering

#### **Dag 2**

- luisteren en vragen op sleutels
  - verdieping op het conflict
    - Eigen gedrag en stijl
    - allergieën
  - integratie en afsluiting



### **Interessant**

- Deze training wordt door enkele beroepsverenigingen met PE-punten gewaardeerd
- De training biedt plaats aan maximaal 16 personen
- Heeft u vragen, dan zijn wij uiteraard graag bereid deze te beantwoorden.

*030 27 39 667*