

Conflicthantering

Over het algemeen spreken we van een conflict indien twee of meerdere belanghebbenden een geëscaleerd meningsverschil hebben, en de partijen niet bereid zijn elkaar tegemoet te komen. In elke werkomgeving kunnen conflicten ontstaan. Een greep uit de diverse oorzaken: ernstige meningsverschillen, tegengestelde belangen, al dan niet terechte kritiek en misverstanden. Doordat veel mensen een conflict als destructief ervaren, roepen conflictsituaties vaak spanningen op.

Ook tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en gasten kunnen conflicten ontstaan. Dit kan te maken hebben met een sterk uiteenlopende beleving over bepaalde zaken, verwachtingen m.b.t. serviceniveau, beschikbaarheid en kwaliteit van faciliteiten, omgangsvormen, etc. Aangezien de meeste mensen steeds duidelijker voor hun mening uitkomen en hieraan vasthouden, kan een goede sfeer al snel omslaan.

Doelgroep

De workshop *Conflicthantering* is geschikt voor alle medewerkers die veelvuldig in aanraking komen met (potentiële) gasten en/of klanten; met name voor: campingmedewerkers, receptionisten en baliemedewerkers, degenen die *eerstelijnscontacten* hebben met uw gasten. De workshop wordt afgestemd op gemiddeld MBO-niveau.

Doel

Om te beginnen verwerven uw gastheren en –vrouwen inzicht in de eigen voorkeurstijl van conflicthantering en in de verschillende conflictsoorten. Het hoofddoel is enerzijds om de verschillende escalatiefasen van een conflict te herkennen. Anderzijds om de deelnemers er bewust van te maken dat een conflict juist constructief kan zijn, als hiermee goed wordt omgegaan. Het conflicten kan namelijk een verborgen knelpunt aan het licht brengen. Door een constructieve benadering kan een conflict dus verhelderend werken en leiden tot kwaliteitsoplossingen voor gesignaleerde problemen. Kortom men leert dat een conflict een kans is om zowel de onderlinge samenwerking als de relatie met de gast te verbeteren.

Aanpak

Door middel van een online vragenlijst bieden wij uw gastheren en –vrouwen inzicht in hun voorkeurstijl van conflicthantering. Aan de hand van een helder gedragsprofiel waarin persoonlijke ontwikkelpunten worden benoemd, wordt er geoefend met het analyseren van conflictsituaties, en het toepassen van verschillende effectieve stijlen. Zodoende leren de deelnemers om te streven naar een win-win situatie.

Over het algemeen kan een dergelijke workshop als een open sessie worden georganiseerd. Indien er echter sprake is van een groepsconflict dan is het efficiënter en effectiever om alleen een hele groep binnen uw organisatie te trainen.

Duur

Wij kunnen een compacte basisworkshop voor uw medewerkers organiseren die één dagdeel duurt. Afhankelijk van de specifieke trainingsbehoeften van uw gastheren en –vrouwen stellen wij ook graag een uitgebreide workshop samen van twee dagdelen. Wij inventariseren de mogelijkheden graag vooraf met u.

Follow-up

Om het effect van deze workshop te versterken, is het raadzaam om sluimerende onderlinge conflicten eerst op interpersoonlijke basis aan te pakken, alvorens in groepsverband te starten met een van onze workshops. Wij bespreken graag met u hoe een van onze conflictbemiddelaars hierin als neutrale procesbegeleider kan optreden.