



Conflicten hanteren

Als u iemand vraagt naar de beschrijving van het woord conflict, dan zult u zeer waarschijnlijk vooral negatieve betekenissen horen als: botsing, oorlog, vechten, verschil van mening en strijd. Een conflict wordt met ruzie geassocieerd, of als een situatie die vrijwel zeker tot ruzie zal leiden. Aangezien de meeste mensen steeds duidelijker voor hun mening uitkomen en hieraan vasthouden, kan bijvoorbeeld een heftige discussie tijdens een vergadering beleefd worden als een situatie die kan escaleren. Dat gaat de ene keer sneller dan de andere. In elke werkomgeving kunnen conflicten ontstaan tussen medewerkers onderling, maar ook tussen medewerkers en gasten / klanten of leveranciers. Dit kan te maken hebben met sterk uiteenlopende belevingen en verwachtingen over bepaalde zaken of dingen. Iedereen heeft zijn eigen beleving en zijn eigen conflicthanteringsstijl. Doordat veel mensen een conflict als destructief ervaren, roepen conflictsituaties vaak spanningen op, waardoor een goede sfeer kan omslaan en de samenwerking kan stagneren.



Doelgroep

De training *Conflicten hanteren* is geschikt voor iedereen die in de zakelijke setting veelvuldig te maken heeft met situaties waarbij het belang van de ene partij kan botsen met dat van de andere. De training wordt afgestemd op minimaal MBO-niveau, voor een groep van 10 - 12 deelnemers

Doel

Reflect gebruikt het Thomas-Kilmann model om de deelnemers inzicht te geven in de eigen voorkeurstijl van conflicthantering. Dit bekende model gaat ervan uit dat het omgaan met tegenstrijdige belangen vrijwel altijd een spanningsveld oplevert tussen twee gedragsneigingen. Enerzijds de wens om de eigen doelen door te drukken en te realiseren. Anderzijds de wens om de relatie goed te houden, zodat processen soepel kunnen verlopen. De deelnemers verwerven tevens inzicht in de verschillende conflictsoorten en leren de verschillende escalatiefasen van een conflict te herkennen. Het hoofddoel is om vijf verschillende stijlen te leren waarmee effectief invloed uitgeoefend kan worden op conflictsituaties. Daarmee leren de deelnemers dat een conflict juist constructief kan zijn, als hiermee goed wordt omgegaan.

Afstemmingsfase

Voorafgaand aan de training stemt een deskundige trainer de inhoud van de training met u af. Eventueel vindt er een intakegesprek plaats met enkele deelnemers om zo goed mogelijk op hun werksituatie en ontwikkelbehoefte(n) in te zoomen.

De training kan *in-company* worden georganiseerd. Indien er sprake is van sluimerende onderlinge conflicten, dan is het efficiënter en effectiever om eerst de druk van de ketel te halen, bijv. onder begeleiding van een mediator. Wij bespreken graag met u hoe een van onze conflictbemiddelaars hierin als neutrale procesbegeleider kan optreden.

Aanpak

Na de afstemmingsfase nodigen wij de deelnemers uit en worden de persoonlijke ontwikkelpunten alvast geïnventariseerd. Tevens verschaffen wij de deelnemers de nodige informatie ter voorbereiding. Daaronder valt het invullen van een persoonlijkheidsvragenlijst om hen inzicht te geven in de eigen voorkeurstijl van conflicthantering. De training bestaat uit een theoretisch en een praktisch gedeelte. Er wordt de nodige aandacht besteed aan de achtergronden van het Thomas-Kilmann model. Teneinde de ontwikkeling van de deelnemers zo veel mogelijk te stimuleren, wordt er intensief geoefend met realistische situatieschetsen. Aan de hand van het Thomas-Kilmann model leert elke deelnemer om de vijf verschillende conflicthanteringstijlen onder de knie te krijgen.

Duur

Geheel afhankelijk van uw vraagstelling en de groepsgrootte neemt de training *Conflicthantering* twee of meerdere dagdelen in beslag. Wij maken hiervoor graag een maatwerkofferte op.

Nazorg

De training wordt schriftelijk geëvalueerd, waarna de trainer de resultaten persoonlijk met u bespreekt. Waar nodig kan Reflect op individuele basis een aanvullend coachingstraject verzorgen voor de deelnemers.

Aantekeningen
