



Startel

Dé IT-opleider

Conflicthantering

Deze training geeft inzicht in jouw houding en communicatieve vaardigheden en het effect daarop bij de ander. Je leert de weerstand of het conflict te analyseren en je leert welke gesprekstechnieken je kunt inzetten om met elkaar in gesprek te blijven en de conflictsituatie positief te beïnvloeden.

Algemene omschrijving

Wie inzicht heeft in de achtergrond van een conflict of de weerstand, en de instrumenten kent om hiermee om te gaan, kan een conflictsituatie de-escaleren. Conflicthantering, omgaan met weerstand en omgaan met de emoties die gepaard gaan met weerstand zijn belangrijke vaardigheden in de omgang met anderen.

Deze training geeft inzicht in jouw houding en communicatieve vaardigheden en het effect daarop bij de ander. Je leert de weerstand of het conflict te analyseren en je leert welke gesprekstechnieken je kunt inzetten om met elkaar in gesprek te blijven en de conflictsituatie positief te beïnvloeden.

Deze training wordt verzorgd door een erkend NOBTRA Master Trainer, opgenomen in het register van de Nederlandse Orde van Beroepstrainers.

Doelgroep

Deze training is bedoeld voor iedereen die meer inzicht wil krijgen in conflictsituaties en grip wil krijgen op het verloop en de uitkomst ervan. Na deze training heb je instrumenten leren kennen om een conflict te de-escaleren en om te zetten naar een basis, van waaruit constructief aan een oplossing gewerkt kan worden.

Voorkennis

Voor deze training is geen voorkennis vereist.

Onderwerpen

Deze training is een combinatie van theorie, opdrachten, analyse en eigen casuïstiek. Onderwerpen die aan de orde komen zijn:

- Conflicthanteringstijlen.
- Omgaan met lastige types.

- Gesprekstechnieken om met lastig gedrag om te gaan.
- Omgaan met weerstand.
- Gedrag beïnvloeden.
- Argumenteren.

Afhankelijk van de intake kunnen de volgende onderwerpen in de training ingevoegd worden:

- Feedback geven.
- Verbindend communiceren.

Bovenstaand programma beschrijft de standaardonderdelen. Ter voorbereiding op de training zal de trainer contact zoeken; als je het prettig vindt kan je dan jouw leerdoelen en knelpunten bespreken. Het uiteindelijke programma kan - op basis van deze intake - enigszins aangepast worden, zodat de training aansluit op jouw leerbehoeften.