

## Conflicthantering

2 DAGEN

*Mensen verschillen van elkaar en in veel samenwerkingssituaties bestaan ook verschillende belangen. Conflicten liggen op de loer. Soms worden ze uit de weg gegaan, terwijl het juist beter en effectiever is om conflicten aan te pakken. Soms escaleren conflicten en lopen de emoties hoog op, met alle ongewenste gevolgen voor de organisatie en voor uzelf. In de training Conflicthantering leert u hoe u op een effectieve manier met conflicten kunt omgaan. Hoe u spannende situaties goed kunt hanteren en goede resultaten behaalt, zonder de belangen van de ander uit het oog te verliezen en de relatie te verstoren. U verbetert uw relaties met anderen.*



### Resultaat

- U heeft inzicht in conflicten, waar ze over gaan en waarom ze escaleren
- U bent zich bewust van uw persoonlijke stijl in conflicten
- U leert vaardigheden om conflicten effectief te hanteren
- U leert conflicten effectief te bespreken
- U leert situaties op een andere manier te beoordelen en de relatie te verbeteren
- U leert effectief te onderhandelen en een win-win situatie te creëren
- U leert wat u kunt doen om uw emoties beter te controleren
- U kent uw persoonlijke kwaliteiten en verbeterpunten

### Doelgroep

Deze training is bedoeld voor iedereen die effectiever om wil leren gaan met conflictsituaties.

### Studiewijze

Voorafgaand aan de training vindt er een persoonlijke intake plaats. Deze geschiedt schriftelijk. Op basis hiervan stelt u uw persoonlijke doelstellingen vast. In deze praktijkgerichte training worden korte theoretische inleidingen afgewisseld met praktische oefeningen met conflict- en onderhandelings-situaties. Ervaringen uit uw eigen werksituatie staan hierbij centraal. Tijdens de rollenspelen wordt u zich bewust van uw kwaliteiten en verbeterpunten door confrontaties met uw gedrag en gerichte feedback. Door te oefenen met mogelijk ander gedrag leert u uw verbeterpunten in praktijk te brengen. Aan het eind van de training stelt u een persoonlijk actieplan op.

### Duur, data en plaatsen

2 dagen. De training wordt verzorgd in Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Eindhoven en Zwolle.

Training: do 22 apr – do 29 apr 2010

Training: do 17 juni – do 24 juni 2010

Training: do 23 sep – do 30 sep 2010

Training: do 25 nov – do 2 dec 2010

Training: do 10 feb – do 17 feb 2011

Training: do 21 apr – do 28 apr 2011

Training: do 16 jun – do 23 jun 2011

Maximale groepsgrootte: 12 personen

### Investering

€ 1.195

Dit bedrag is excl. € 37,50 per dag voor het dagarrangement.

### Programma

- Oorzaken van conflicten
- Soorten conflictstijlen
- Vaardigheden voor conflicthantering
- Persoonlijke stijl van conflicthantering
- Situaties op een andere manier beoordelen
- Effectieve vragen stellen
- Non-verbaal gedrag en verbaal gedrag
- Het achterhalen van achterliggende belangen
- Het controleren van emoties op effectieve wijze
- Model en fasen van onderhandelen
- Onderhandelen volgens de Harvard-methode
- Praktijksituaties en voorbeelden
- Persoonlijk actieplan

### Advies en inschrijving

Voor uw vragen staan onze adviseurs u graag uitgebreid en deskundig te woord. Telefoonnummer 030 – 29 19 888. Het inschrijfformulier vindt u achter in de brochure of op internet ([www.icm.nl](http://www.icm.nl)).

Deze training biedt ICM ook In Company aan.