

2 Dagen

Ook in de Virtual Classroom beschikbaar

Mensen verschillen van elkaar en in veel samenwerkingsituaties 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 van dien voor de organisatie en voor jezelf. In de training Conflicthantering leer je hoe je op een effectieve manier met conflicten kunt omgaan. Hoe je 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. Je verbetert je relaties met anderen.

## Resultaat

- ✓ Je hebt inzicht in conflicten, waarover ze gaan en waarom ze escaleren
- ✓ Je bent je bewust van je persoonlijke stijl in conflicten
- ✓ Je leert vaardigheden om conflicten effectief te hanteren
- ✓ Je leert conflicten effectief te bespreken
- ✓ Je leert situaties op een andere manier te beoordelen en de relatie te verbeteren
- ✓ Je leert effectief te onderhandelen en een win-winsituatie te creëren
- ✓ Je leert wat je kunt doen om je emoties beter te controleren
- ✓ Je kent je persoonlijke kwaliteiten en verbeterpunten

## Studiewijze

Voorafgaand aan de training vindt er een schriftelijke, persoonlijke intake plaats. Op basis hiervan stel je je persoonlijke doelstellingen vast. In deze praktijkgerichte training worden korte theoretische inleidingen afgewisseld met praktische oefeningen met conflict- en onderhandelingsituaties. Ervaringen uit je eigen werksituatie staan hierbij centraal. Tijdens de rollenspellen word je je bewust van je kwaliteiten en verbeterpunten door confrontaties met je gedrag en gerichte feedback. Door te oefenen met mogelijk ander gedrag leer je je verbeterpunten in praktijk te brengen. Aan het eind van de training stel je een persoonlijk actieplan op.

Heb je de gehele training gevolgd, dan ontvang je het ICM-certificaat.

## Duur, data en plaatsen

De training wordt verzorgd in Amsterdam, Arnhem, Breda, Eindhoven, Groningen, Online Virtual Classroom, Rotterdam, Utrecht en Zwolle.

Training: vr 3 jun – vr 17 jun 2022  
Training: di 16 aug – di 30 aug 2022  
Training: vr 23 sep – vr 7 okt 2022  
Training: di 6 dec – di 20 dec 2022  
Training: vr 17 feb – vr 10 mrt 2023  
Training: di 4 apr – di 18 apr 2023  
Training: vr 9 jun – vr 23 jun 2023

## Kenmerken

Studieduur: 2 dagen

Investering: € 1.395

Aantal locaties: 9

## 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

## Doelgroep

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

## Investering

De investering bedraagt € 1.395.

Dit bedrag is excl. € 37,50 per dag voor het dagarrangement of € 10 per avond voor het avondarrangement. Voor online bijeenkomsten rekenen we geen arrangementskosten. Alle prijzen zijn onder voorbehoud, bekijk de website voor actuele informatie. De totale investering is excl. btw. Vrijstelling van btw is mogelijk. Zie voor meer informatie [www.icm.nl/btw](http://www.icm.nl/btw).

## Advies & inschrijving

Bekijk de meest actuele data en informatie op onze website.

- 📞 Persoonlijk studieadvies 030 – 29 19 888
- 📄 Offerte aanvragen of inschrijven [www.icm.nl/ch](http://www.icm.nl/ch)

Deze training biedt ICM ook In Company aan ([www.icm.nl/maatwerk](http://www.icm.nl/maatwerk)).