



CONFLICTHANTERING

Conflicten op het werk horen er bij. U leert hoe u voorkomt dat een conflict ontaardt in ruzie. En misschien levert het conflict zelfs nog wat op. U krijgt tips en trucs en leert meer over de achtergronden van conflicthantering.

Doelgroep

Iedereen die in zijn werk te maken heeft met conflicten en deze op een passende manier wil leren hanteren.

Doel

Doel van de cursus is efficiënter leren omgaan met conflicten.

Resultaat

- U krijgt inzicht in conflicten (oorzaken);
- U krijgt inzicht in de eigen stijl bij conflicten;
- U kunt conflicten hanteren;
- U kunt conflicten bespreken;
- U kunt effectief onderhandelen en werken naar een 'win-win' situatie.

Duur

Twee dagdelen van 3 uur.

Maximaal 12 personen per groep.



Opzet

Dagdeel 1:

- Soorten conflicten;
- Oorzaken van conflicten;
- Vaardigheden voor conflicthantering.

Dagdeel 2:

- Verbale en non-verbale communicatie;
- Onderhandelen;
- Praktijksituaties;
- Eigen actieplan.

Certificaat

De cursist ontvangt aan het eind van de cursus een certificaat.