



Onderhandelen en omgaan met (arbeids-)conflicten

Conflicthantering volgens mediationprincipes

Spanningen op het werk zijn erg onaangenaam. De meeste werknemers brengen meer tijd met hun collega's door dan met hun partner. Elke dag zitten ze zo'n acht uur lang op elkaars lip en irritaties zijn dan ook niet te voorkomen. En iedereen heeft wel een manier gevonden om daar mee om te gaan. Gewoon stevig vasthouden aan je positie of op tijd toegeven, afhankelijk van de situatie en je temperament. Kantoorruzies ontstaan ook omdat veel werknemers slecht met kritiek om kunnen gaan. Mensen worden snel persoonlijk en kritiek wordt dan gezien als een mes in de rug. Tactieken die worden ingezet zijn vaak afgeleid van oude adviezen als "de vrede bewaren" en "je hoeft je niet op je kop te laten zitten". Deze tactieken zijn niet altijd echt effectief, want confrontaties die escaleren of een slap compromis, daar wordt niemand wijzer van. Het kan ook anders!

Mediation of bemiddeling is een proces waarbij een onpartijdige derde persoon mensen met een conflict helpt bij het onderzoeken en begrijpen van hun meningsverschil en, als dat kan, bij het oplossen daarvan. De mediator gebruikt daarbij een veelheid van inzichten en technieken. Managers met bemiddelingsvaardigheden en –inzichten in conflicten zijn beter in staat om leiding te geven onder verschillende omstandigheden en aan verschillende mensen.

Conflicten in arbeidskwesties kunnen u veel tijd, geld, productiviteit en de gezondheid van de medewerkers kosten. Uit onderzoek blijkt dat meer dan 30% van alle ziekteverzuim eigenlijk conflictverzuim is. Bent u werknemer, werkgever, leidinggevende of personeelsfunctionaris? Iedereen kan als eerste met bemiddeling een stap zetten om een verandering van een ongewenste bestaande situatie in gang te zetten. Zolang een probleem niet escaleert, kunnen ruzies en hoogoplopende meningsverschillen er vooral ook voor zorgen dat werknemers creatief zijn in oplossingen en leren boven hun eigen standpunten te staan.

Thema's die tijdens de training aan bod kunnen komen

- Conflictanalyse en conflictstijlen.
- Escalatie / de-escalatie.
- Gesprek op neutrale wijze structureren, oordeelsvrij vragen stellen en samenvatten.
- Omgaan met ruziegedrag en/of weerstand.
- Op een constructieve manier het met elkaar oneens kunnen zijn.
- Voorbereiding op effectief onderhandelen.
- Effecten van verbale en nonverbale communicatie.
- Herkennen van zowel zichtbare als sluimerende conflicten.
- Omgaan met machtverschillen.
- De basis leggen voor een conflictbeleid in de organisatie.

Opzet van de training

Reijns Management, Consultancy & Mediation biedt u maatwerk, van eendaagse workshops, 2-daagse trainingen tot trajecten van meerdere maanden, individueel of in groepsverband. Iedere persoon of situatie is anders en de training wordt aan uw specifieke behoeften aangepast. De groepstraining wordt in-company gegeven. Daar waar nodig en waar het budget het toelaat kan worden gewerkt met acteurs.

Tijdens de training kan de deelnemer een verdiepingsvraag ontwikkelen. Daarom werkten wij samen met een professionele coach, NMI-mediators, trainers op het gebied van menselijke dynamieken, hoogleraar arbeids- en organisatiepsychologie en professionals op het gebied van interim- en ontwikkel- of verandermanagement.

Kosten

Prijs:	€750 excl. btw per trainer per dagdeel.
Tijdsduur:	in overleg
Aantal deelnemers:	8-16 deelnemers
Exclusief:	huur locatie en lunch, acteurs.

Neem voor meer informatie of een vrijblijvend persoonlijk gesprek contact op om vast te stellen welke aanpak voor uw bedrijf of voor uzelf het beste is.

