



CC03

www.merlijngroep.nl

Merlijn

CONFLICTHANTERING OP DE WERKVLOER

Kennis en tools voor HR-managers en
-medewerkers



CONFLICTHANTERING OP DE WERKVLOER

Kennis en tools voor HR-managers en -medewerkers

Introductie

In organisaties zijn het vooral de HR medewerkers die zich bezig houden met ongenoegen en ergernis op de werkvloer. Daarbij hebben ze te maken met een veelheid aan actoren: de leidinggevenden, de arbo-arts, het bedrijfsmaatschappelijk werk, de interne of externe vertrouwenspersonen en de conflictpartners zelf. In de reguliere opleidingen voor HRM-ers is onvoldoende aandacht voor de theorie en praktijk rondom conflicten, conflicthandling en conflictmanagement, waardoor HRM-ers vooral op hun ervaring en gevoel drijven, waarbij een veelheid van aanleidingen en typen conflicten langskomen. Vaak is sprake van een organisatie- of cultuurprobleem dat zich uit in verschillende conflicten na elkaar, die door aanpak van de conflicten apart niet tot een duurzame oplossing leidt.

Conflicten in organisaties zijn kostbaar, niet alleen in geld, maar ook in relaties en prestaties. Daarom is het belangrijk dat binnen organisaties meer kennis is over conflicten en meer inzichten in de manier waarop conflicten tot waardevolle leersituaties, verbetering van de kwaliteit van producten en diensten en versterking van arbeidsrelaties kan leiden.

Doelgroep

De doelgroep van deze training zijn HR-managers en -medewerkers, waarbij de omvang van de organisatie niet van belang is.

Inhoud van de training

De training omvat vier dagdelen en, indien gewenst door de deelnemers een terugkomdag of intervisie met casusbehandeling. De indeling is als volgt:

Dagdeel 1: Conflictkunde (wat is een conflict, soorten conflicten, conflict als proces, escalatie en de-escalatie, conflicten behorend bij groeifasen van organisaties en teams).

Dagdeel 2: Ik en conflict (competentie conflictvaardig, conflictstijlen, OMA en wat dat betekent voor je aanpak als hr-manager of -medewerker).

Dagdeel 3: De sociale kaart van conflictoplossing: 21 oplossingsmethoden en hoe werk je ermee?

Dagdeel 4: Integraal conflictmanagement (de winst van conflicten in de organisatie).

Winst van de training

Na het volgen van deze training

- kun je de signalen van een naderend conflictproces herkennen en daar adequaat op reageren;
- herken je je eigen conflictovertuigingen en -gedrag en weet die in te zetten binnen je werk;
- kun je kiezen voor een adequate aanpak van bestaande conflicten;
- heb je handreikingen voor het opzetten van integraal conflictmanagement binnen je organisatie.

Tijdens de training oefen je met de theorie middels casusbesprekingen, spellen en rollenspellen.

De trainingsdagen duren van 10.00 (start programma) – 17.00 uur. Inloop is vanaf 09.30 uur.

Vorbereiding en aanpak van de training

Drie weken voor het begin van de training ontvangen de deelnemers digitaal een voorbereidingsformulier. Met dit formulier betrekken we de deelnemers bij de training alvorens de training van start gaat. Ze denken na over hun verwachtingen, leerdoelen en wensen ten aanzien van de training.

Terugkom- / verdiepingsdag

Na de trainingsdagen kan op verzoek van de opdrachtgever / deelnemers een verdiepingsdag worden georganiseerd, waarbij de praktijkervaringen van de deelnemers worden uitgewisseld / getoetst en vaardigheden worden getraind aan de hand van een eigen casus.

Intervisie met casusbespreking

Indien gewenst kunnen de deelnemers na afloop van de training begeleidde intervisie volgen, waarbij in iedere sessie een (eigen) casus centraal staat en wordt doorgesproken.

Open inschrijving

De training duurt twee dagen. Voor actuele data, locaties verwijzen wij u naar onze website: <http://www.merlijngroep.nl>

Trainers

Voor nadere informatie over de trainers verwijzen wij u naar onze website.

Incompany-training

Bij een incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden.