

# Conflicthantering

*Van kennis naar kunde.*



*"vox humana" ..... de menselijke stem*

A C A D E M Y



G R E N Z E N V A N H E T S A M E N

## **Doelstelling en programma:**

### **Doelgroep:**

Medewerkers die in hun werk te maken kunnen krijgen met emoties en agressie van cliënten.

### **Leerdoel:**

- Leren omgaan met agressie en lastige klantsituaties,
- Meer inzicht verkrijgen in de manier waarop u met anderen omgaat;
- U herkent op welke wijze uw gedachten invloed uitoefenen op uw gevoel en gedrag;
- Bewustwording van uw houding, zowel verbaal als non verbaal en het effect op de agressor/"lastige" klant,
- U heeft (nieuwe) vaardigheden verworven om effectief met lastige situaties om te gaan of deze vaardigheden weer geactualiseerd.



*Tijdens de workshop worden twee vormen van agressie behandeld:*

- de **Frustratie** en de **Instrumentele agressie**.

Het leerdoel in de training is om deze vormen te herkennen en om hier adequaat op te reageren.

#### **Leerprogramma:**

- Agressief gedrag snel signaleren;
- Klantgericht omgaan met emoties en agressie van anderen;
- Een balans vinden tussen een zakelijke houding en sociaal inlevingsvermogen;
- Begrip krijgen en tonen voor uw gesprekspartner;
- Escalatie van een conflict voorkomen;
- Een conflict op een professionele wijze afhandelen;
- Gesprekken voeren en luisteren.

#### **Leermiddelen:**

Theorie, oefeningen, rollenspellen, beeld materiaal en persoonlijk actieplan.

#### **Methodiek:**

Korte inleidingen, discussies, oefeningen en rollenspellen wisselen elkaar af.

Het ervaren leren staat in de workshop centraal.

Met behulp van verschillende werkvormen zoals een carrousel\*, rollenspelen wordt er op praktische manier geoefend.

Cursusduur: 1 of 2 dagen & aantal deelnemers ca. 10. Zowel Incompany als op (wens)locatie.

*Een conflict is een situatie waarin twee of meer mensen tegengestelde opvattingen of wensen hebben.*

*Conflict-hantering is de wijze van omgaan met het conflict veelal met zorg voor de relatie en een beoogd resultaat.*

# Conflict of agressie

## Grensoefeningen

### Opzet:

### Verschillende vormen van agressie

In het begin van de ochtend behandelen we enige theorie en combineren we die met voorbeelden uit de praktijk. Er wordt ingegaan op wat agressief gedrag is, hoe cursisten hun grenzen kunnen stellen en hoe hier in de praktijk mee om kunnen gaan.

### Spanningscontrole oefening

Dan is het tijd om de cursisten zelf zaken te laten ervaren en te gaan oefenen. Agressief gedrag is een vorm van communicatie. Een vorm van communicatie die doorgaans als onprettig wordt ervaren en ook leidt tot spanning in het lichaam. Een bepaalde mate van spanning in het lichaam is heel goed.

Het maakt je alert en stelt je in staat om sneller te handelen.

Te veel spanning is niet goed; *men* kan niet meer helder nadenken en kan in paniek raken. Het is voor de medewerker goed te weten hoe zij persoonlijk op spanning en agressief gedrag reageren.

Door zich bewust te zijn van hun eigen gedrag in dergelijke situaties, kunnen zij leren om effectief op te treden. Tevens worden enkele instrumenten aangereikt om de spanning in een bepaalde situatie te verlagen.

*Deze spanningscontrole oefening duurt ongeveer anderhalf uur en is voor veel medewerkers best intensief maar wordt als zeer leerzaam ervaren.*

*Na de spanningscontrole oefening hebben de deelnemers inzicht in aspecten van agressief gedrag en*

*hoe daarin door eigen gedrag en houding agressie voorkomen of teruggedrongen kan worden.*

### Praktijkoefeningen

Na een korte break beginnen we met het oefenen van praktijksituaties. Hiervoor hebben we verschillende werkvormen. De deelnemers brengen zelf praktijksituaties in.

### Grensoefening

In de workshop wordt ook ingegaan op het aangeven van persoonlijke grenzen.

Door middel van het bewust te laten voelen waar de persoonlijke grens van de deelnemer is, kan deze eerder in de praktijk de grens herkennen en hierop effectief reageren.

Ervarend leren staat in de workshops centraal.



## Nazarian & Zuidema Academy

Nazarian&Zuidema Academy wil de meest vooraanstaande kwalitatieve leverancier zijn en blijven van trainingen en experts op het gebied van educatie, communicatie en coaching.

Nazarian&Zuidema Academy levert trainingen, kennis, experts en coaches zowel voor onderwijs, maatschappelijke (ideële) vraagstukken als voor de commerciële instellingen en bedrijven.

Onze organisatie levert hiertoe trainers, experts, communicatietrainers, adviseurs, pedagogen, organisatiepsychologen, sociologen, antropologen, etc. in leren en ontwikkelen van mensen en organisaties.

Onze experts inspireren en begeleiden mensen en organisaties die streven naar vitaliteit in werk en leven gericht op professionalisering als ook interpersoonlijke-, en teameffectiviteit.

Onze expertise en trainingen zijn onder andere gericht op de volgende specialisaties:

**Motivational interviewing MI®** (resocialisatie trajecten, inburgeringstrajecten, verslavingszorg, uitkeringsgerechtigden)

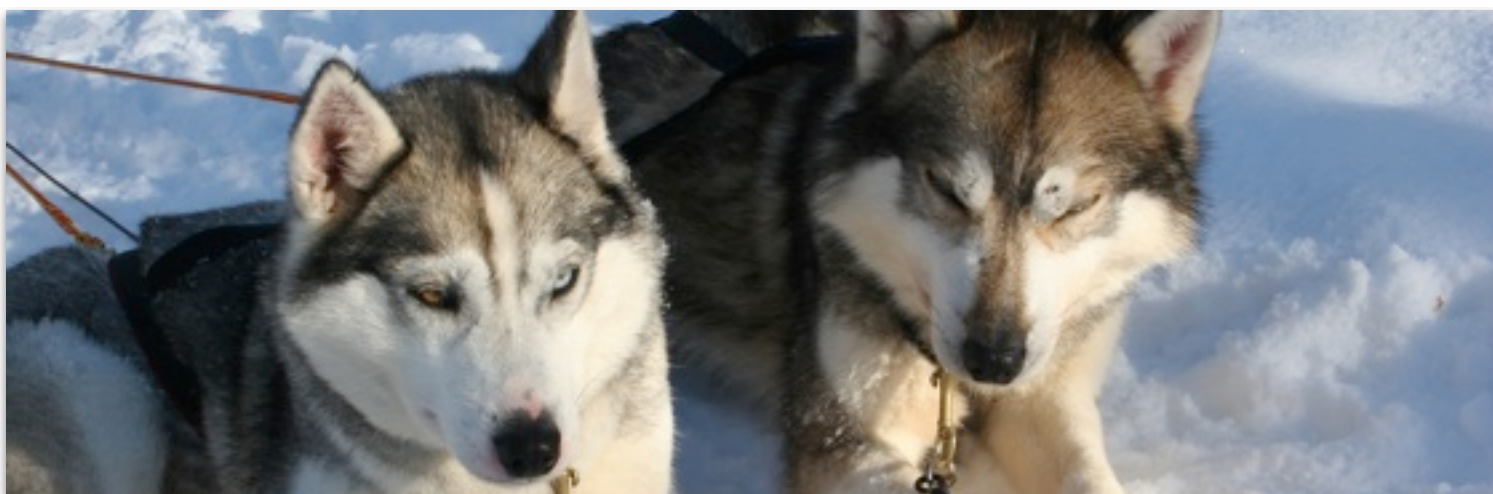
**Spiral dynamics®** (diversiteit in onderwijs, zorg, welzijn, gemeenten, politie, ministeries, ambassades)

**Pedagogiek** (docentschap vs groepsdynamiek, leerlingen-, studie uitval, klassenmanagement, critical skills, SoVa)

**Straatcultuur** (omgaan met jongeren, omgaan met agressie, conflicthantering)

**Verandermanagement** (cultuurverschillen bij fusies en overnames, crisissituaties, time-management, e.d.)

**Lifo®** (internationaal ondernemen, Simulatie SysteemIngrepen - SSI Gaming)



*je leert over jezelf, die ander ..... over elkaar ..... en kom je er samen sterker uit*