

Conflicthantering en Onderhandelingstechnieken

*"We cannot control the wind, but we can control our sails"
as a wise mariner said*

De meeste mensen ervaren conflicten als onaangenaam en storend. Conflicten kunnen echter ook stimulerend werken. Het zijn immers bronnen van verandering en vernieuwing en wanneer men ze constructief aanpakt, leiden ze tot betere communicatie, verhoogde prestaties en meer ruimte in interpersoonlijke relaties. Effectief kunnen omgaan met conflictsituaties is dan ook van groot belang, zowel vanuit een persoonlijk standpunt als vanuit het perspectief van de organisatie. Daarom tracht MCR de deelnemers tijdens de opleiding voldoende bouwstenen aan te reiken om hun persoonlijke effectiviteit verder te ontwikkelen door enerzijds conflicten aan te durven gaan waar dit nodig is, maar ze anderzijds ook te kunnen voorkomen en oplossen in situaties die daarom vragen.

Ons aanbod in een notendop

De MCR-opleiding "conflicthantering en onderhandelingstechnieken" is een interactieve opleiding in kleine groepjes. In een stimulerende, ondersteunende en veilige omgeving maken de deelnemers zich een constructieve, diplomatieke en assertieve houding eigen door middel van het principe "leren-door-te-doen."

Doelstellingen en inhoud

Na afloop van de training...

1 *kennen de deelnemers de verschillende conflicthanteringstijlen en begrijpen ze welke invloed het gebruiken van een bepaalde stijl op anderen kan hebben:*

- Ze krijgen inzicht in hoe conflicten ontstaan.
- Ze kunnen een onderscheid maken tussen taakgerelateerde en persoonsgerelateerde conflicten.
- Ze begrijpen dat om tot een goede conflicthanteringstijl te komen, twee elementen van cruciaal belang zijn: (1) het creëren van meer openheid over zichzelf ten aanzien van anderen door *self-disclosure* en (2) het krijgen van meer inzicht in zichzelf door feedback te vragen en ervoor open te staan (**Joharvenster**).
- Ze kunnen de eigen houding en die van anderen m.b.t. conflictsituaties analyseren aan de hand van de **Roos van Leary** en begrijpen dat er verschillende conflicthanteringstijlen bestaan.
- Ze kennen de voor- en nadelen van die stijlen en hun toepasbaarheid op de situatie in de privé- of bedrijfscontext.
- Ze zien in dat conflictloze omgevingen en culturen ook nadelen hebben en dat conflicten soms tot betere communicatie leiden.

2

krijgen de deelnemers inzicht in hun eigen voorkeurgedrag in conflictsituaties en leren ze - in een veilige omgeving - de voor- en de nadelen van dat gedrag kennen.

- Ze zien in dat hun eigen handelen al dan niet tot conflicten leidt en kunnen een persoonlijke balans vinden in het omgaan met conflicten en spanningen.
- Ze maken, aan de hand van het **Thomas Kilmann-instrument**, kennis met hun eigen stijl in conflicthantering en de mate van toepasbaarheid van die stijl in de verschillende situaties waarmee ze geconfronteerd worden, thuis of op het werk.

3

beschikken de deelnemers over inzichten en vaardigheden om een conflict om te buigen tot een win-win-situatie voor alle betrokkenen.

- Ze kunnen een open gespreks sfeer creëren waar verschillende meningen als waardevol worden beschouwd.
- Ze kunnen omgaan met de eigen emoties en die van anderen.
- Ze kunnen een heldere en assertieve communicatiestijl hanteren in een conflictueuze situatie, waarin ze hun visie in termen van inhoudelijke belangen en niet in termen van persoonlijke standpunten duidelijk maken.
- Ze vullen hun eigen voorkeurstijl in het omgaan met conflicten aan met een aantal alternatieve onderhandelings- en conflicthanteringsstrategieën.
- Ze gaan probleemoplossend te werk bij conflicten die niet te vermijden zijn.
- Ze maken kennis met het belang van de aanwezigheid van derden bij moeilijk op te lossen conflicten.

4

kunnen de deelnemers de geleerde vaardigheden en technieken toepassen in situaties die daar om vragen door:

- persoonlijke leerpunten in een actieplan om te zetten;
- de alternatieve conflicthanteringsstrategieën die in de opleiding behandeld werden in dit actieplan op te nemen;
- het actieplan *on-the-job* te evalueren door middel van een individuele checklist

Onze aanpak

Een voortraject (intake gesprek)

Een MCR-opleiding houdt rekening met de leerstijlen, verwachtingen, voorkennis en ervaringen van de deelnemers.

- Vooraf hebben we een individueel gesprek met de deelnemers waarin de leeromgeving, doelstellingen en leerprocessen zo nauwkeurig mogelijk gedefinieerd worden. Dit verkennend gesprek vindt plaats in Leuven een tweetal weken voor de training. Uitzonderlijk kan dit gesprek ook telefonisch gebeuren.
- Tijdens het intakegesprek wordt tevens naar de voorkennis en ervaring met betrekking tot het omgaan met conflicten gepeild. De beperking van het aantal deelnemers laat toe dat de inhoud van de opleiding afgestemd kan worden op de specifieke behoeften van elke cursist..

Tijdens de opleiding

Een MCR-opleiding is probleemgebaseerd, interactief en gesitueerd, d.w.z. ze vertrekt vanuit de reële context van de deelnemers en stimuleert hen om hun voorkennis en ervaringen met elkaar te delen.

- Door middel van het MCR-zelfbeoordelingsinstrument krijgen de deelnemers zicht op hun leerpunten m.b.t. de effectiviteit van hun houding tijdens conflicten en onderhandelingen en het effect op de uitkomst hiervan.
- Na introductie van een aantal probleemgebaseerde theoretische aspecten wordt aan de hand van interactieve vaardigheidsoefeningen de beoogde kennis en het beoogde gedrag ingeoefend.
- Dankzij de feedback van de groep en de trainer kunnen de deelnemers een persoonlijk actieplan opstellen om conflicten te hanteren en te onderhandelen.
- Na elke opleidingsdag vindt een tussentijdse evaluatie plaats waardoor de inhoud van de opleiding bijgestuurd kan worden om zo nog beter op de wensen van de deelnemers te kunnen inspelen.

Follow-up

Een efficiënte opleiding stimuleert gedragsveranderingen en beklijft.

- In de facultatieve follow-upsessie, drie weken na de opleiding, wordt de toepassing van de geleerde vaardigheden in de praktijk geëvalueerd en bijgestuurd.
- Na de tweede opleidingsdag wordt aan de deelnemers gevraagd om gedurende één week een logboek bij te houden met vorderingen en tegenslagen. Dit logboek zal samen met het actieplan het uitgangspunt zijn voor de follow-upsessie en dient na één week teruggestuurd te worden naar MCR.
- Op basis van de informatie uit de logboeken worden een aantal specifieke problemen geselecteerd die tijdens de follow-up dag zowel theoretisch als aan de hand van concrete oefeningen behandeld zullen worden.

Doelgroep

Iedereen die in een professionele context of in zijn/haar privé omgeving effectiever wenst om te gaan met conflicten door adequaat en probleemoplossend te communiceren.

Aantal deelnemers

Om een optimaal rendement en voldoende oefenkansen te garanderen, werken wij bij voorkeur met groepen van 4 tot 8 deelnemers.

Over MCR

MCR is een spin-off van de K.U.Leuven. MCR adviseert bedrijven en organiseert opleidingen m.b.t. mens- en managementvaardigheden. MCR streeft naar een langdurige en nauwe samenwerking met bedrijven en instellingen. De MCR-opleidingen zijn praktisch, kwalitatief hoogstaand en renderen onmiddellijk voor het bedrijf. De resultaten zijn meetbaar en duurzaam. De interventies van MCR zijn gebaseerd op recent wetenschappelijk onderzoek.

Op maat

Al onze open opleidingen kunnen ook op maat georganiseerd worden, zowel individueel als in groep. In dat geval worden de hier beschreven doelstellingen en inhoud aangepast en aangevuld om beter tegemoet te komen aan de specifieke noden van uw bedrijf of organisatie.

Informatie

Indien u nog vragen hebt over deze opleiding, kunt u vrijblijvend contact opnemen Mieke Gielis op het nummer: 016/298338 of via e-mail: info@mcr-bvba.be

Andere open mens – en management opleidingen van MCR

- train-the-trainer
- interpersoonlijke communicatie en assertief reageren
- coachend leidinggeven voor eerstelijnsleidinggevenden