



Conflicthantering baliemedewerkers

Doelgroep:

Of we ons dat nu bewust zijn of niet, bijna ieder van ons is vrijwel voortdurend verwickeld in conflicten: een misverstand dat na een dag is opgelost; een slepende kwestie die jaren duurt; een zakelijk geschil; de nasleep van een pijnlijke verspreking, enzovoort. Deze cursus gaat vooral over conflicten die te maken hebben met het werk. Dat wil zeggen conflicten die zich afspelen tijdens het werk van baliemedewerkers. Meningsverschillen tussen deze medewerkers en de klant, botsingen tussen deze medewerkers en verdachte personen, alsook conflicten tussen de medewerkers onderling. De cursus is bestemd voor een ieder die geregeld werkt met anderen, maar in het bijzonder voor diegenen die met het publiek in contact komen, dus de baliemedewerkers in welke organisatie dan ook.

In deze cursus wordt aandacht besteed aan strategieën en tactieken die toegepast kunnen worden door een persoon die partij is in een conflict. Daarnaast laat de cursus zien welke rollen gespeeld kunnen worden door een bij het conflict geroepen buitenstaander, zoals de rol van bemiddelaar of die van arbiter. Voorts wordt aandacht besteed aan de preventie van conflicten; de analyse van conflicten en de nazorg.

Het doel van de cursus is om de cursist effectiever te leren omgaan met conflicten. Dit betekent niet alleen dat het inzicht in het conflict verdiept wordt, maar ook dat de mentale houding tegenover het conflict bewust wordt gemaakt en daar-door kan veranderen.

Inhoud opleiding:

In de cursus komen de volgende onderdelen aan de orde:

- Normen en waarden.
- Het zijn van visitekaartje/gastheer(vrouw) van het bedrijf.
- Wat is een conflict ?
- Het proces van conflicthantering.
- Benaderen van emotionele personen.
- Informatie verzamelen.
- Probleemaanpak.
- Samenwerken.

Trainingsmethodieken:

Aan de opzet van het programma ligt de gedachte ten grondslag dat het leren hanteren van conflicten deels een cognitief aspect en deels het aspect van een gedragsoefening heeft. Het geheel voldoet aan de criteria van een gestructureerd leermodel. Het trainingsprogramma is zodanig opgebouwd dat het flexibel kan worden toegepast, afhankelijk van de behoefte van de doelgroepen. Het is opgedeeld in cognitieve- en oefenonderdelen.

Duur opleiding:

De cursus wordt mondeling en indien U dat wenst, op locatie gegeven, en duurt 20 uren. Deze training kan als gedeeltelijke dagopleiding doch ook als avondopleiding georganiseerd worden.

Kosten opleiding:

De opleiding kost, bij een minimale deelname van 10 deelnemers, € 450,00 per persoon, exclusief kosten van de opleidingslocatie

Docenten:

De opleiding wordt verzorgd door zeer ervaren docenten, die onder andere dagelijks belast zijn met het verzorgen van deze trainingen.

Lesplaats:

De cursus kan worden verzorgd **op locatie** of in een van de leslocaties van OPB.