

Training

Conflicthantering met de Gordon® Methode

Voorkomen, Oplossen en Bemiddelen



OORDEELVRIJ COMMUNICEREN
#HOEdan?

DE TRAINING

TRAININGSOVERZICHT

De training Conflicthantering met de Gordon® Methode is een tweedaagse training die ontworpen is om de principes en vaardigheden te leren die nodig zijn voor het voorkomen en effectief oplossen van conflicten die onvermijdelijk zijn.

De training Conflicthantering legt, naast theoretische kennis, sterk de nadruk op het oefenen en onder de knie krijgen van vaardigheden. De aanpak bestaat uit presentatie van het concept, demonstratie, oefening, feedback, discussie. Deze reeks wordt gevolgd bij elke belangrijke vaardigheid. Het gaat hierbij niet om het uit je hoofd leren van regels, maar om het begrijpen en kunnen toepassen van de basisconcepten van de Gordon® Methode. Wanneer je deze onder de knie hebt, kun je herkennen wanneer er mogelijk een conflict ontstaat dat voorkomen kan worden en kun je elke bestaande conflictsituatie voor jezelf of als bemiddelaar (mediator) oplossen.

HOOFDLIJNEN VAN DE TRAINING

- 1. De basis** - De uitgangspunten en kernwaarden van de Gordon® Methode begrijpen, en tevens Oordeelvrij Communiceren met het Psychologisch Proces van Waarneming naar Behoeften (PPWB).
- 2. Luistervaardigheden** - Actief Luisteren (empathisch luisteren) naar de ander in een conflict als sleutel voor effectief conflict oplossen.
- 3. Voorkomen van conflicten** - Zelfonthulling en Actief Luisteren helpen bij het uiten van eigen behoeften ter voorkoming van conflicten en relatieproblemen.
- 4. Effectief Confronteren** - De ander oordeelvrij kunnen aanspreken met Ik-Boodschappen op niet-acceptabel gedrag zonder verlies van de relatie.
- 5. Conflict Oplossen** - Handvatten die je helpen win-win situaties te creëren wanneer je in conflict bent met iemand. Maar ook te bemiddelen bij conflicten tussen anderen.
- 6. Mediation (bemiddeling)** - Anderen helpen om hun conflicten met elkaar op te lossen.

RESULTAAT

- Minder tijd kwijt aan problemen en conflicten tussen mensen.
- Stress vermindering want problemen en conflicten worden snel herkend en direct opgelost in plaats van buiten beschouwing gelaten of vermeden.
- Meer openheid omdat mensen leren erop te vertrouwen dat ze verschillen kunnen herkennen en er mee kunnen omgaan.
- Beter luisteren naar jezelf en de ander.
- Betere samenwerking tussen teamleden.
- Het positief en creatief oplossen van conflicten.
- Meer zelfkennis en zelfvertrouwen krijgen.

TRAINING SCHEMA

DAG ÉÉN (9:00U-17:00U)

OGHTEND

- Oriëntatie en introductie (Trainer en deelnemers)
- Overzicht en doelen van de training (presentatie en discussie)
- Het Gedragsraam (presentatie van het Gordon® Methode)
- Probleemeigenaarschap, d.w.z. leren identificeren 'Van wie is het probleem' voor de bijpassende actie wanneer een probleem zich voordoet (presentatie, werkboek oefening, discussie)
- Conflicten (presentatie en oefeningen)
- Aangeleerde reacties op conflicten leren identificeren (oefening)
- Win-Verlies Methoden voor conflict oplossen, Methoden I en II (presentatie)
- De effecten van macht in relaties identificeren (oefening)
- Introductie van de Geen-Verlies Methode, Methode III (voor gebruik bij 'Wij Hebben een Probleem')
- De Zes Stappen van de Geen-Verlies Methoden (presentatie, discussie)

MIDDAG

- Bewust worden van typische reacties die conflicten kunnen helpen escaleren of juist helpen vermijden (demonstratie, discussie)
- De luistervaardigheden die essentieel zijn voor het effectief oplossen van conflicten (presentatie van de basisluistervaardigheden, oefening)
- Actief Luisteren (presentatie van de communicatiemethode, demonstratie, werkboek oefening, praktijkoefening)
- Veel voorkomende fouten bij luisteren die Actief Luisteren in de weg kunnen zitten
- Actief Luisteren (groepsoefening)
- De Leerfasen, oftewel, de fasen die de meeste mensen doorlopen wanneer ze deze (of andere) vaardigheden leren (presentatie)

DAG TWEE (9:00U-17:00U)

OGHTEND

- Korte terugblik, vragen, discussie
- Jij-Boodschappen en hoe deze conflicten kunnen laten escaleren (presentatie, oefening)
- Effectieve zelfonthulling, d.w.z., direct, duidelijk, authentiek, niet-beschuldigend (presentatie)
- Confronterende Ik-Boodschappen als een manier van praten dat helpt conflicten op te lossen (presentatie, discussie, vaardigheidsoefening)
- Boosheid en de diepere gevoelens die daaronder schuilen (presentatie, discussie)
- Omschakelen van zelfonthulling naar luisteren tijdens een conflict (presentatie, praktijkoefening)

MIDDAG

- De Zes Stappen van Methode III, Geen Verlies Methoden voor Conflict Oplossen (presentatie, discussie)
- Voorbereiding om Methode III toe te passen (presentatie)
- Het verschil tussen behoeften en oplossingen (oefening)
- Brainstormen, een belangrijk hulpmiddel voor het oplossen van conflicten (groepsoefening)
- Methode III oefening (demonstratie, vaardigheidsoefening)
- Mediation (bemiddeling) als een manier om teamleden te helpen hun conflicten op te lossen (presentatie, discussie, vaardigheidsoefening)
- Terugblik, integratie. Afsluiting.

TEN SLOTTE

Heb je belangstelling? Neem dan contact met ons op. Desgewenst komen we bij je langs voor een vrijblijvende presentatie.

Wil je horen wat anderen van onze trainingen vinden? Dan zijn wij bereid je referenties te geven zodat je van ex- opdrachtgevers en/of deelnemers kunt horen wat zij vinden van de kracht en het effect de training.

Het effect van de training kan worden versterkt met:

- Individuele coaching
- Teamcoaching
- Communicatie coaching
- Coaching on the job
- Terugkomdagen
- Intervisie
- Supervisie

CONTACT

Voor meer informatie kunt u onze website bezoeken: **www.comfortcommunicatie.nl**
of contact opnemen met:

Comfort Communicatie in Relaties

Vlamoven 34

6826 TN Arnhem

Tel: 085 - 401 36 90

contact@comfortcommunicatie.nl

www.comfortcommunicatie.nl