

omgaan met conflicten en lastig gedrag in publieke sector en social profit

€ 400,00 excl. BTW

NIEUW

omgaan met moeilijke mensen

omschrijving

OMSCHRIJVING

Ook in de publieke sector moeten werknemers in staat zijn efficiënt om te gaan met allerlei soorten moeilijke mensen en situaties. Wat verstaan we onder 'moeilijke' mensen en bestaan er effectieve technieken om met hen om te gaan? Bestaan er echt 'moeilijke' mensen of veroorzaakt hun gedrag moeilijke situaties?

Leren omgaan met moeilijke mensen houdt in dat je leert hoe jij er mee om gaat teneinde samen tot oplossingen te komen.

Veelal trappen we in de val en maken we het probleem erger door onze reacties.

Welke fundamentele **communicatievaardigheden** kunnen je helpen in de omgang met moeilijke mensen?

Beseffen we wel dat elke mens vanuit zijn eigen referentiekader werkt en reageert?

Wanneer loont het zich assertief op te stellen?

Zeggen we ook niet te snel dat we een **conflict** hebben? Kan je echt leren hoe je een conflict kan aanpakken en bestaan er methodes om een conflict als een opportuniteit te zien? Welke conflicthanteringstijlen ken ik en pas ik toe? Hoe leer ik flexibel zijn in conflicthantering?

VOOR WIE IS DEZE OPLEIDING BESTEMD?

Medewerkers die open staan om aan zichzelf te werken om daar voordeel uit te halen in hun omgang met anderen.

METHODOLOGIE

Een beetje theorie per thema, enkele praktische oefeningen in een veilige omgeving waar de deelnemer fungeert als speler dan wel als observator, teneinde met zelfvertrouwen aan de slag te gaan in de eigen werk- en leefomgeving.

WAT KENT U NA HET VOLGEN VAN DEZE OPLEIDING?

Na deze training zal u conflicten en lastig gedrag beter begrijpen, heeft u meer duidelijkheid over de reacties van anderen en over uw eigen reacties tijdens conflicten en kan u uit de vicieuze cirkel van actie-reactie stappen om vervolgens effectiever te reageren.

programma

- Basiscommunicatie
 - Wat versta ik onder communicatie?
 - Vanuit welk referentiekader denk, spreek en werk ik?
 - Durf ik in eigen naam spreken en kan ik het woordje 'neen' gebruiken?
 - Kan ik feedback geven en krijgen?
 - Ken ik het verschil tussen sub-assertief, agressief en assertief gedrag?
- Conflicthantering
 - Wat is een conflict, wat gebeurt er, is een conflict negatief of ook positief?
 - Welke conflicthanteringstijlen bestaan er en welke heb ik onder de knie?
- Moeilijke mensen

- Wie zijn ze, wat willen ze, wat doen ze?
 - Wat doe ik en hoe pak ik dat aan?
 - Hoe stel ik grenzen?
 - Hoe ga ik efficiënt om met moeilijke burgers en hun gedrag?
- Hoe zet ik voornemens om in actie?

praktisch

LESDATA

DATUM	STARTUUR	EINDUUR
donderdag 14/11/2019	09:30	12:30
donderdag 14/11/2019	13:30	16:30
donderdag 21/11/2019	09:30	12:30
donderdag 21/11/2019	13:30	16:30

LOCATIE

SBM Gent
Tramstraat 63
9052 Zwijnaarde

CONTACT

T: 078 35 39 30
F: 051/268754
Tine@escala.be

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

docent



Filip De Craemer is van 1983 tot en met 2006 officier bij Defensie waar hij verschillende operationele taken uitvoert, afgewisseld met het geven van training en opleiding in binnen- en buitenland, binnen Defensie doch ook in het burgermilieu. In die periode voert hij ook verschillende missies uit in conflictgebieden. Van 2006 tot 2012 werkt hij in Italië en in Duitsland in NATO Hoofdkwartieren en is tevens docent aan de NATO school.

Van 2012 tot en met 2018 werkt hij als Senior Security Advisor bij een Internationale Organisatie in Nederland en is ook docent binnen de Verenigde Naties.