

## Conflicthantering en Onderhandelen

**Opleidingsduur:** 3 trainingsdagen (1e dag inclusief avondsessie)

**Groepsmaat:** 10 personen

**Afronding:** Verklaring van deelname

**Prijs:** € 1.995,- excl. btw

Last van conflicten en vind je het lastig om te onderhandelen?

Met de training conflicthantering en onderhandelen leer je effectief omgaan met situaties waarin verschillende belangen vertegenwoordigd worden. Conflicten komen vaak voor in de bouw omdat er verschillende partijen zijn met verschillen contracten en belangen. In de driedaagse training leer je bepaalde patronen inzien waardoor je de situatie tijdig kunt signalen en kunt inspelen op de behoeftes. Ook leer je vaardigheden zoals (de)escaleren, onderhandelen en gericht interventies plegen. Onderhandelen is vaak een manier om uit een conflictsituatie te komen of er juist een te voorkomen. Goed kunnen omgaan met dilemma's zoals impasse, macht, concessies en relatie levert niet alleen geld op, maar ook sneller rust en meer slagvaardigheid van medewerkers en (project)organisatie.

Na deze training ben je in staat om: Aan te geven welke aspecten in het eigen gedrag en communicatie van belang zijn om verschillende onderhandelings- en conflictsituaties te beheersen en tot een oplossing te komen. Eigen gedrag te herkennen en alternatieve gedragingen toe te passen; effectieve interventies plegen in onderhandelings- en conflictsituaties. De verschillende fasen in een onderhandelings- en conflictsituaties te herkennen en te sturen; eigen voorkeursgedrag in onderhandelings- en conflictsituaties te herkennen.

### Voor wie?

Deze training is geschikt voor jou als je effectief wilt leren omgaan met onderhandelings- en conflictsituaties. Je hebt een functie in het hoger of midden kader en bent bijvoorbeeld werkzaam bij een bouw- of installatiebedrijf, architecten- of ingenieursbureau, projectontwikkelaar, overheid, woningcorporatie, handel en toelevering.

We gaan ervan uit dat je de basisgespreksvaardigheden beheert

### Inhoud

- Analyseren van conflicten: soorten, ontwikkeling & structuur,
- Herkennen van escalatieniveaus,
- Toepassen van interventietechnieken,
- Persoonlijke onderhandelings- en conflicthanteringsstijlen,
- Conflicthantering als proces,
- Relatie conflicthantering en onderhandelen,
- Onderhandelingsproces: voorbereiding tot en met afsluiting,
- Onderhandelings technieken: stijlen en valkuilen,
- Oefenen in simulaties: vaardigheden, technieken, interventies,
- Opstellen van een persoonlijk actieplan.

De vaardigheden en technieken leer je aan de hand van praktijkgerichte rollenspellen, discussies en cases onder leiding van een ervaren trainer die de bouwsector kent. De cases worden o.a. geanalyseerd met behulp van video-opnamen en je brengt je eigen casuïstiek in. Voorafgaand aan de training worden individuele leerdoelen geïnventariseerd.

### Afronding

Na het volgen van de training ontvangt de deelnemer een verklaring van deelname.

### Vervolgopleiding

- Diverse trainingen op het gebied van leidinggeven en sociale vaardigheden,
- Individuele coachingstrajecten.



Zilverstraat 69      Postbus 715  
2718 RP Zoetermeer    2700 AS Zoetermeer  
T 088 425 63 00

