**Thema: tussen meegeven en forceren,**

Probleemoplossing en conflicthantering in werksituaties

**Doelstelling:** bewuster en vaardiger omgaan met problemen en conflicten op de werkvloer.

In je werk doen zich met regelmaat situaties voor waarbij je je afvraagt waarom dit nu weer, en wat moet ik er mee. Omdat mensen verschillende belangen hebben en ook de werkelijkheid verschillend bekijken en inschatten, ontkom je er niet aan na te denken hoe je je daarmee wilt verhouden en wat je kunt doen.

In de workshop staan bovengenoemde vragen centraal.

We gaan uit van situaties uit je eigen praktijk.

We zullen hieraan gestructureerd werken waarbij het accent de eerste dag ligt op theorie en analyse, en de tweede dag op oefening in probleemoplossende vaardigheden.

De onderwerpen die aan de orde komen:

* Analyse van eigen situatie,
* Oplossingsrichtingen, methoden,
* Onderhandelen, conflicthantering en conflictstijlen,
* Eigen mogelijkheden en valkuilen.

**Programma**

**Eerste dag:**

11.00 uur Aankomst

11.30 uur Aanvang van het programma

Kennismaking

Toelichting op het programma naar inhoud en werkwijze

**Situaties uit de eigen praktijk**

Beschrijf 1 of 2 situaties uit de eigen praktijk, die je deze dagen wilt onderzoeken en waarin je stappen wilt zetten.

Introducerende activiteit en plenaire uitwisseling

12.45 uur Lunch

14.00 uur **Het ontstaan en de ontwikkeling van conflicten**

Theoretische handreikingen en gesprek

Opdracht in drietallen

Analyse van je eigen situatie en het formuleren van vragen naar aanleiding hiervan.

Plenaire uitwisseling.

17.00 uur Snackpauze

17.30 uur **Stijlen van omgaan met problemen en conflicten**

Introductie op het thema

 Plenair gesprek

19.30 uur Afsluiting eerste dag

19.45 uur Diner

**Tweede dag**

09.00 uur Aanvang programma

 **Oefeningen in probleemoplossing**

Theorie van het principieel onderhandelen.

Het formuleren van oplossingsrichtingen voor de ingebrachte situaties. Opdracht in drietallen

Plenaire terugkoppeling

Inventariseren oefensituaties

Oefengesprekken, reflectie en handreikingen

12.30 uur Lunch

 13.30 uur Voortzetting van de oefeningen

Afsluitende samenvatting en conclusies

Individuele leerpunten

16.00 uur Evaluatie workshop

16.20 uur Vertrek