

## OMSCHRIJVING

---

Wordt u geconfronteerd met conflicten tussen een medewerker van uw schoonmaakteam en de opdrachtgever? Of tussen medewerkers van uw team onderling?

In werksituaties zijn conflicten onvermijdbaar. **Voor leidinggevenden en consulenten** is het belangrijk om deze conflicten te detecteren, te analyseren en te vermijden dat deze conflicten escaleren. Conflicten kunnen immers uitgroeien tot een probleem binnen het team, waardoor medewerkers minder efficiënt functioneren.

Tijdens deze opleiding bieden we u een kader aan waarbinnen u kunt optreden wanneer er zich een **conflict** binnen uw team voordoet. We leren hoe u kunt luisteren naar de verschillende medewerkers, hoe u objectief kunt kijken naar een conflict, en hoe u het conflict kunt wegwerken of kunt verkleinen.

Deze opleiding vertrekt niet van grote theorieën, maar geeft een **praktijkgericht beeld van conflictbeheersing, specifiek in de schoonmaaksector**. Tijdens de opleiding werken we met cases en voorbeelden uit de schoonmaaksector.

We staan uitgebreid stil bij het bijsturingsgesprek die u met de medewerker(s) kunt voeren om de situatie bij te sturen, zodat het conflict vermindert of verdwijnt.

Deze opleiding vertrekt dan ook van een **stappenplan** die het conflict weergeeft:

- Hoe kan een conflict ontstaan? Wat zijn veel voorkomende redenen voor conflicten? Kan ik hier preventief optreden om conflicten te vermijden?
- Hoe kan ik conflicten detecteren? Welk gedrag verradert conflicten? Wat als medewerkers actief een conflict komen melden?
- Hoe bekijk ik een conflict objectief? Hoe kan ik een conflict analyseren om later tot een oplossing te komen?
- Hoe kan ik conflicten oplossen? Hoe zorg ik er voor dat de werksfeer niet onder het conflict zal lijden? Hoe kan ik de medewerkers dichter bij elkaar krijgen?

Zoals vermeld, wordt telkens vertrokken vanuit de specifieke werksituatie in de **schoonmaaksector** om deze verschillende stappen te doorlopen.

---

### Voor wie is deze opleiding bestemd?

Teamverantwoordelijken of leidinggevenden in de schoonmaaksector (sociale economie, social profit en non profit)

---

## PROGRAMMA

---

### Hoe ontstaat een conflict?

1. Verschillende soorten conflicten en meningsverschillen
2. Conflict-indicatoren
3. Verschillende conflictniveau's (conflict tussen leidinggevende en ondergeschikte, conflict tussen medewerkers)
4. Oorzaken en gevolgen van conflicten
5. Conflicten voorkomen

### Hoe een conflict detecteren?

1. Symptomen van een conflict
2. De factoren van een conflict

### Analyse van het conflict

1. Analyse van de partijen: wie heeft een conflict
2. Analyse van het conflict: waarover gaat het conflict?
3. Analyse van de oorzaak: waarom is er een conflict
4. Analyse van de mogelijke oplossing: hoe kan het conflict worden opgelost?
5. Vooroordelen herkennen

### Conflicten oplossen

1. Uw houding t.o.v. conflicten

2. Conflicten constructief oplossen met en in de groep
3. Zoeken naar de oplossingen
4. Arbitrage en bemiddeling tussen personen / afdelingen / teams
5. Welke persoonlijkheden kan ik terugvinden in mijn team? En hoe communiceer ik met deze verschillende persoonlijkheden?
6. Communicatievaardigheden: Actief luisteren, feedback geven
7. Het vinden van een win - win situatie

**Het bijsturingsgesprek: hoe spreekt u de medewerker aan?**

**Het conflictmodel toegepast op de schoonmaaksector: praktische voorbeelden en casussen**

**LESDATA**

---