

# Masterclass 'Informele interventies: de-escalatie'



Incompany, Masterclass



Amtenaren



Bedrijfsvoering



Persoonlijke ontwikkeling



**12**  
Deelnemers



**1**  
Aantal dagen

**€ 695.00**  
Investering

*'Zijn jullie helemaal gek geworden!?!' roept een bezwaarmaker.*

*'Ik ben klaar met die vent.' zegt een primaire beslisser.*

*'Heb jij wel geleerd voor dit baantje?' vraagt een klager op een pesterige toon.*

Helaas komen lastige gesprekken vaker voor dan je denkt. Denk aan slecht nieuws gesprekken zoals een afwijzing of maatregel maar ook aan klachten en bezwaren. Wie weet ben jij al langer aan het nadenken hoe je het beste een conflict kunt de-escaleren. Of wil je iemand die vervelend gedrag vertoont aanspreken. We denken al snel 'Laat maar... het heeft toch geen zin' of je bent bang voor een akelige reactie. We trainen jullie juist op het wél in gesprek gaan. Niet om oorlogje te voeren maar om te de-escaleren.

## Programma

In deze masterclass onderzoeken we hoe jullie met behoud van regie tot een goed gesprek komen. Waarbij vertrouwen hersteld kan worden, er geleerd wordt van het conflict én over het eigen conflictgedrag en de effecten hiervan.

De trainers trainen en adviseren ambtenaren, zowel individueel als in teamverband in het effectief omgaan met conflictsituaties met burgers of teams met een ontwikkelingsprobleem. Dit doen zij met een brede en toonaangevende kennis en ervaring met de "informele aanpak", mediation en herstelgericht organiseren. Hierdoor worden conflicten voorkomen en opgelost. Dit levert voor burgers, ambtenaren en bestuursorganen op dat de onderlinge communicatie

## Voor wie?

Ambtenaren

## Na deze training kunt u

- ✓ Kunt u direct aan de slag met informele interventies in uw organisatie;
- ✓ Heeft u inzicht in het fenomeen conflict en de-escalatie;
- ✓ Weet u welke bijdrage het kan leveren aan de verbetering van de dienstverlening van gemeenten aan burgers en bedrijven;
- ✓ Heeft u tips en tricks om lastige gesprekken effectief te voeren;
- ✓ Kunt u grenzen stellen met relatiebehoud;
- ✓ Kunt u de gesprekspartner kalmeren bij emoties.

## Cursusdagen

en samenwerking aantoonbaar verbetert.

## Docenten

Deze ééndaagse masterclass wordt uitgevoerd door specialisten en conflict experts van het Instituut KCB met praktijk ervaring binnen gemeenten.

## Locatie

Utrecht

## Overige informatie

De masterclass is bedoeld voor betrokken professionals binnen gemeenten die willen blijven ontwikkelen en medeverantwoordelijk zijn voor het nemen van slecht nieuws besluiten, het behandelen van bezwaren en klachten en het geven van adviezen hoe om te gaan met conflicten. De workshop is bedoeld voor betrokken professionals die willen blijven ontwikkelen en medeverantwoordelijk zijn voor de strategische koers van gemeenten. Beleidsambtenaren, informatiemanagers, managers bedrijfsvoering, managers informatievoorziening die inzicht willen krijgen in de mogelijkheden van het versnellen van de gemeentelijke innovatie.

Er is veel ruimte om goede voorbeelden te delen, te reflecteren op wat u heeft geleerd, en het ontwikkelen van nieuwe oplossingsrichtingen die u direct meeneemt naar uw eigen werkplek en organisatie.