

Vak: Conflictmanagement

credits: 3

Vakcode	HRDH6CHO
Naam	Conflictmanagement
Studiejaar	2022-2023
ECTS credits	3
Taal	Nederlands
Coördinator	C. Albers

Werkvormen	
Toetsen	Vaardigheidstoets - Vaardigheidstoets

Leeruitkomsten

Voor alle leeruitkomsten geldt:

- De context is een arbeidsconflict tussen twee partijen
- De student is conflictbemiddelaar (als derde partij) en stelt zich hierbij onafhankelijk en onpartijdig op.

Tijdens het conflictbehandlingsgesprek:

1. leidt de student het gesprek tussen de beide gesprekspartijen volgens de fasen van het gespreksmodel in de goede volgorde, maar past die fasering wel flexibel toe;
2. geeft de student beide partijen de ruimte om hun verhaal te doen en verheldert de situatie van en voor beide partijen door de context en oorzaken duidelijk te krijgen.
3. analyseert de student op basis van de verhalen het conflict en geeft de standpunten en belangen van beide partijen weer.
4. begeleidt de student de beide partijen in het vinden van een of meerdere oplossingen voor de situatie waarbij belangen van beide partijen worden gediend en die voor beide partijen acceptabel en haalbaar zijn.
5. herstelt de communicatie in de verschillende fasen tussen de gesprekspartners door waargenomen emoties en conflictgedrag te benoemen en bespreken en daarmee de weerstand om te buigen naar samenwerkend gedrag.

Inhoud

De HR-adviseur krijgt te maken met conflicten in werksituaties. De HR-adviseur wordt daarbij gevraagd om te bemiddelen en als neutrale partij op te treden bij arbeidsconflicten. Het is daarom van groot belang om te beschikken over basiskennis rondom conflicten en vooral over vaardigheden om te kunnen bemiddelen bij conflicten. Ook inzicht in de emotionele gevolgen van conflicten zijn van belang. Dat laatste gaat gepaard met inzicht in het eigen conflictgedrag.

In deze training maakt de student kennis met gesprekken rondom arbeidsconflicten en leert hoe hij in de rol van HR-adviseur in een gesprek tussen twee gesprekspartners hierin kan bemiddelen. Dit leert de student door middel van verschillende werkvormen waarin arbeidsconflicten vanuit verschillende rollen worden geoefend. De student wordt regelmatig gevraagd om gesprekspartner te zijn. Dit biedt niet alleen de gelegenheid aan andere studenten om in de rol van HR-adviseur te oefenen, maar ook geeft het de student inzicht (door zich in de conflictpartij te verplaatsen) in de effectiviteit van interventies.

Het uiteindelijke doel is dat de student zich ontwikkelt als conflictbemiddelaar van arbeidsconflicten tussen twee personen.

Opgenomen in opleiding(en)

Human Resource Management

School(s)

Instituut voor Bedrijfskunde