

## Conflicthantering 'anders dan anders'

### mediationstechnieken voor niet-mediators

Er zijn spanningen op de afdeling. De teamleider heeft er zijn handen aan vol en er zijn veel ziekmeldingen. De kosten van verzuim door interne spanningen lopen op.

Een klagende klant is nog bozer dan hij al was nadat een van uw medewerkers hem te woord heeft gestaan, en meldt dit uitgebreid op sociale media, waardoor uw bedrijf imagoschade lijdt.

Vaak bestaat wel de wens om dergelijke situaties te voorkomen, maar tegelijk een onvermogen om op positieve wijze invloed uit te oefenen.

Door mediationvaardigheden in te zetten worden (dreigende) conflicten en klachten vanuit een 'anders dan andere' invalshoek benaderd. U zult verrast zijn door de mogelijkheden daarvan: door te luisteren groeit inzicht, en inzicht biedt creativiteit in de communicatie. Een vastgelopen conflict wordt hanteerbaar; een klager voelt zich gehoord en wordt een tevreden klant.

Mediationvaardigheden zijn te leren. Dat vergt oefening, maar als het gebruik ervan in uw organisatie een natuurlijke werkwijze wordt zult u ontdekken dat uw investering zich dubbel en dwars terugbetaalt. Tevreden medewerkers, klanten en relaties zorgen ervoor dat uw organisatie staat als een huis.

In onze eendaagse interactieve basistraining *Conflicthantering 'anders dan anders'* laten we u aan de hand van theorie en praktijkvoorbeelden kennismaken met mediationvaardigheden in relatie tot conflicthantering. U oefent met elkaar om een indruk te krijgen van wat mogelijk is. Zo ziet u wat de inzet van mediationvaardigheden voor uzelf en voor uw organisatie kan betekenen.

Wij zijn Jeanine Geijtenbeek en Nienke van Osch, twee registermediators die geloven in de kracht van groeiend inzicht en het verbinden van mensen. Vanaf de eerste dag van onze samenwerking vonden we elkaar daarin, elk vanuit onze eigen achtergrond. Als team halen wij het beste uit onszelf en elkaar, en daardoor ook uit u. Mocht u na de basistraining geïnteresseerd zijn in verdieping, dan bieden we u de mogelijkheid van een training op maat voor uw organisatie.

Interesse? Stuur een e-mail aan [info@bsabv.nl](mailto:info@bsabv.nl), en wij nemen zo snel mogelijk contact met u op.



T: 06 33 75 03 25

E: [mediation@jeaninegeijtenbeek.com](mailto:mediation@jeaninegeijtenbeek.com)

W: <https://nl.linkedin.com/in/jeaninegeijtenbeek/en>



T: 079 750 71 91

E: [n.van.osch@bsabv.nl](mailto:n.van.osch@bsabv.nl)

W: <https://www.linkedin.com/in/nienkevanosch>