

# Communiceren & onderhandelen met vakbonden op de werkvloer

Leer op 2 dagen hoe u als lijnmanager constructief communiceert en onderhandelt met uw sociale partners. Vermijd onnodige conflicten en crisissen en garandeer zo sociale rust.

- > IFBD.BE
- > ONDERHANDELEN
- > Communiceren & onderhandelen met vakbonden op de werkvloer

- > U leert de agenda's van uw vakbonden kennen.
- > U leert constructief te communiceren en onderhandelen met uw sociale partners.
- > U leert hoe u listen ontloopt, conflicten ontmiijnt, storings-technieken omzeilt en sociale brandjes blust.



“Leer zowel formeel als informeel communiceren met je vakbond om zo een werkbare relatie vorm te geven.”

Onder de deskundige leiding van:

**Hendrik Van den Bempt**  
Voormalig Directeur HR  
VOLKSWAGEN



**IFBD**  
Institute for Business  
Development



# Waarom dit programma?

Iedere onderneming heeft belang bij het investeren in een optimale relatie tussen management en sociale partners. Bedrijven waar sociale conflicten vermeden worden, kennen immers een hogere productiviteit, een beter rendement, een betere werksfeer, een lager absentieïsme, ... kortom, het zijn bedrijven waar op een constructieve wijze gecommuniceerd wordt tussen management en sociale partners. Maar als leidinggevend manager wordt u geconfronteerd met tal van tegenstrijdigheden tussen wat u, uw management, uw sociale partners én uw werknemers precies willen. Hoe u zonder kleerscheuren door dit mijnenveld stapt, leert u gedurende deze training.

## WAT KAN EN WAT KAN NIET – WAT MAG EN WAT MAG NIET?

Maar wat zijn uw grenzen als lijnmanager? Hoe denken uw sociale partners? Is communiceren en/ of onderhandelen met een afgevaardigde van ACV inderdaad anders dan met iemand van het ABVV? En hoe vertaalt dit zich naar de werkvloer?

## HOE COMMUNICEERT U MET UW SOCIALE PARTNERS?

Lijnmanagers, leidinggevend, operationele managers, ... staan steeds in de vuurlinie bij sluimerende sociale conflicten of crisissen. Aan de basis van iedere gezonde relatie ligt een duidelijke, eerlijke communicatie en onderhandeling gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Gedurende deze unieke training leert onze docent u hoe u groeit tot een vertrouwensband met uw sociale partners.

## EN WAT BIJ CONFLICTEN EN CRISSEN?

Hoe goed u het ook aanpakt, een conflict of crisis is niet steeds te vermijden. Toch heeft u er alle belang bij dat dit niet escaleert tot een staking of tot een verzuurde relatie tussen management en sociale partner. Gedurende deze workshop leert u hoe u overeenkomsten afsluit, hoe u met tegenstrijdigheden omgaat, hoe u een conflict aanpakt, hoe u als lijnmanager onderhandelt, ... Kortom, u leert hoe u op een informele wijze kan bemiddelen tussen de diverse betrokkenen en zo optimaal kunt bijdragen tot de sociale vrede binnen uw onderneming.

## UNIEK PROGRAMMA

Wat hebben de deelnemers op het einde van deze training geleerd?

- > U leert de juridische krijtlijnen waar u als leidinggevende tussen balanceert;
- > U leert op een constructieve manier een moeilijk gesprek te voeren;
- > U leert conflicten aanvoelen en preventief aanpakken;
- > U leert onderhandelen met sociale partners en afgevaardigden op een zinvolle en constructieve wijze;
- > U leert wat wel en niet kan bij onderhandelingen en waarom;
- > U leert omgaan met machts-spelletjes;
- > U leert zelf te beïnvloeden.

“Goede opleiding. Ik had die 25 jaar geleden al moeten volgen.”

## De docent

**Hendrik Van den Bempt** startte zijn beroeps-loopbaan bij Renault Vilvoorde op de personeelsafdeling. Drie jaar later werd hij als coördinator verantwoordelijk voor de sociale relaties op de fabriek. In 1973 werd hij assistent van de Personeelsdirecteur van Renault Vilvoorde. Van 1980 tot 1991 was hij als Hoofd van het Personeel en Industriële Relaties verantwoordelijk voor zowel de HR-strategie als de communicatie en onderhandelingen met de sociale partners. In 1991 werd Hendrik Van den Bempt Directeur Human Resources Volkswagen Brussel NV te Vorst. Vandaag deelt hij graag zijn uitzonderlijke expertise én ervaring als docent en adviseur sociale relaties.



## OPTIMAAL LEEREFFECT

We beperken het aantal deelnemers aan deze cursus. Hierdoor kunt u optimaal profiteren van de kennis en ervaring van de docent. Bovendien toetst u op een interactieve manier uw eigen praktijksituatie aan die van uw collega's. Zo garandeert het IFBD u een optimaal leereffect, gebaseerd op theoretische onderbouw en gestaafd met vele praktische voorbeelden.





## RELEVANTE ACHTERGRONDINFORMATIE OVER DE WERKING VAN DE SOCIALE PARTNERS

### MODULE 1: STRUCTUREN VAN HET SOCIALE OVERLEG

- ◆ Nationaal.
- ◆ Interprofessioneel.
- ◆ Sectoraal.
- ◆ Extern & intern de organisatie.
- ◆ Hiërarchie van de overeenkomsten.

### MODULE 2: SPELERS BEÏNVOEDEN BIJ ONDERHANDELINGEN

- ◆ Wie zijn de hoofdrolspelers?
- ◆ Wie zijn de achtergrondspelers?
- ◆ Hoe en wie beïnvloeden?

### MODULE 3: ROL EN FUNCTIES VAN DE DIVERSE OVERLEGORGANEN

- ◆ Ondernemingsraad.
- ◆ Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk.
- ◆ De vakbondsafvaardiging.
- ◆ Wie doet wat en welke verantwoordelijkheden hebben zij?
- ◆ Statuut van de diverse leden.
- ◆ Directe impact op de vloer.
- ◆ Hoeveel tijd mogen de werknemers-afgevaardigden besteden aan hun syndicale taken?

## COMMUNICATIE EN CONFRONTATIE MET SOCIALE PARTNERS

### MODULE 4: VAKBONDEN: WAT ZIJN HUN AGENDA'S?

- ◆ Verschillende vakbonden en hun agenda's:
  - ❖ ABVV
  - ❖ ACV / ACLVB
- ◆ Wie zijn de vakbonden? Hoe denken vakbondsafgevaardigden?
- ◆ En binnen uw organisatie? Wie zijn de vakbonden en wat zijn hun agenda's?

### MODULE 5: SOORT CONFLICTEN & DISCUSSIES OP DE VLOER

- ◆ Enkele voorbeelden van conflicten of wrijvingen. Deze voorbeelden en casussen – deels aangebracht door de docent, deels door de deelnemers – worden doorheen de training verweven om zo de herkenbaarheid en de transparantie van de training te optimaliseren.

### MODULE 6: WAT MAAKT COMMUNICATIE MET VAKBONDEN SPECIFIEK?

- ◆ Moeilijke gesprekken in de hand houden.
- ◆ (Hard) communiceren en toch goede maatjes blijven.

- ◆ Hoe omgaan met emoties onder druk?
- ◆ Het (mis)bruik van macht bij onderhandelingen en conflicten.
- ◆ Hoe kan u beïnvloeden zonder te manipuleren?
- ◆ Soorten conflicten en hoe aan te pakken?
  - ❖ Persoonsgebonden versus fundamentele problemen.
  - ❖ Belangen versus principes.
  - ❖ Gemeenschappelijk belang.

### MODULE 7: HOE COMMUNICEREN MET VAKBONDEN?

- ◆ Relatieschema.
- ◆ Wat betekent onderhandelen / communiceren met vakbonden?
- ◆ De kunst van het communiceren met vakbonden.
- ◆ Basisprincipes:
  - ❖ Mensen.
  - ❖ Belangen.
  - ❖ Oplossingen.
  - ❖ Criteria.

### MODULE 8: ONDERHANDELINGSWIJZE & COMMUNICATIEWIJZE

- ◆ Zachte onderhandelaar / communicator.
- ◆ Harde onderhandelaar / communicator.
- ◆ Beredeneerde onderhandelaar / communicator.

### MODULE 9: BASISVAARDIGHEDEN VOOR DE COMMUNICATOR MET VAKBONDEN

- ◆ Overzicht van de basisvaardigheden.
- ◆ Nuttige tips:
  - ❖ Zit de sfeer goed?
  - ❖ Doelstellingen afbakenen.
  - ❖ Juist reageren op stellingen en argumenten.
  - ❖ Reageren op listen.
  - ❖ Positie innemen en verstevigen.
  - ❖ Oog voor lichaamstaal.
  - ❖ Omgaan met de tegenspellers.
- ◆ Hoe gaat u om met dreigementen, agressiviteit en manipulatie-technieken?
- ◆ Hoe reageert u op een voorstel?

### MODULE 10: HOE LISTEN ONTLOPEN?

- ◆ Hoe gaat u om met onproductief gedrag?
- ◆ Wat indien de tegenpartij in sterkere positie staat?
- ◆ Wat indien de tegenpartij weigert het spel te spelen?
- ◆ Storingstechnieken.
- ◆ Typische tactieken counteren.
- ◆ Anticiperen op mogelijke onderhandelingsroutes.

## VERHOOGDE INTERACTIVITEIT

De deelnemers krijgen uitgebreid de kans om hun eigen problematiek ter sprake te brengen. Om dit te realiseren, vragen wij op voorhand een beknopte beschrijving van de probleemstelling te formuleren. Op die manier kunnen wij de cursus volledig opstellen volgens uw eigen informatiebehoefte. U kunt hiervoor steeds contact opnemen met **Dirk Spillebeen** op het nummer: +32 50 38 30 30 (e-mail: [dirk@ifbd.be](mailto:dirk@ifbd.be)).

## VERLOOP CURSUSDAG(EN)

08.30	Ontvangst, registratie met koffie/thee.
09.00	Start van de trainingsdag (met voorstelling docent)
12.30	Lunch
17.00	Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

# Inschrijvingsformulier

COMMUNICEREN & ONDERHANDELEN MET VAKBONDEN OP DE WERKVLOER

## KOSTPRIJS:

> € 1.295 excl. BTW

## DATUM & LOCATIE:

> zie hiertoe onze website  
[www.ifbd.be](http://www.ifbd.be)

## HOTELOVERNACHTING OP DE LOCATIE VAN DE TRAINING

U kan op onze diverse trainings-locaties veelal een overnachting boeken om de cursus op een ontspannen manier te kunnen aanvangen en/of afsluiten.

Meer informatie hieromtrent vindt u op onze website of via volgende link:

[www.ifbd.be/nl/over-ons/  
algemene-voorwaarden](http://www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden)

## IFBD-DATABASE & GDPR

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze database. Uw informatie is voor eigen gebruik, wordt beveiligd en nooit aan derden doorgegeven. Hiertoe nemen we alle nodige maatregelen. Te allen tijde heeft u - overeenkomstig de wet "verwerking persoonsgegevens" van 8/12/1992 en de "AVG-reglementering" van 24/5/2016 - recht op inzage, wijziging of verwijdering van uw gegevens. Meer informatie via onze webpagina [www.ifbd.be/nl/GDPR](http://www.ifbd.be/nl/GDPR) of via e-mail: [DPO@ifbd.be](mailto:DPO@ifbd.be).

>>> Inschrijving faxen op het nr. **+32 50 31 04 21** of e-mail naar [info@ifbd.be](mailto:info@ifbd.be)

>>> **Rechtstreekse inschrijving** via onze website: **INSCHRIJVEN** ✓

## BEDRIJFSINFORMATIE

FIRMA:

STRAAT / NR. / BUS:

PC / GEMEENTE:

Alg. TEL.-nr.:  /  FAX-nr.:  /

ACTIVITEIT:  industrie-productie  groothandel & import  kleinhandel  horeca  
 bouwondernemers  transport  diensten  overheid

SECTOR:  AANTAL WERKNEMERS:

## FACTURATIEGEGEVENS

Facturatie-adres:

Uw referentie:

BTW-nummer:

## DEELNEMER(S)

Dhr. / Mevr.:

Functie:

E-mail:

DATUM DEELNAME:

Dhr. / Mevr.:

Functie:

E-mail:

DATUM DEELNAME:

## INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

### DEELNAMEKOSTEN

De deelnameprijs aan dit programma bedraagt **1.295 Euro** excl. 21% BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch tijdens de cursusdag(en). U ontvangt bovendien een **documentatiemap** die u als naslagwerk kunt raadplegen. Los van de eventuele subsidiëring van de Vlaamse Overheid (zie verder) geeft het IFBD per extra deelnemende collega **5% extra korting** op het **totaalbedrag** met een maximale **korting van 20%** (= 5 deelnemers of meer).

**De Vlaamse Overheid investeert in opleiding: tot 30% korting!** ✓

Het IFBD is erkend als **gecertificeerd opleidingsinstituut**. Dit maakt dat u onze trainingen gedeeltelijk kunt betalen met de subsidies toegekend door de Vlaamse Overheid via het systeem van de "KMO-portefeuille". Indien uw bedrijf voldoet aan de vooropgestelde criteria kan u tot 30% besparen op de opleidingskost. Meer informatie omtrent het systeem kan u vinden op de website van de Vlaamse Overheid: [www.kmo-portefeuille.be](http://www.kmo-portefeuille.be).

### INSCHRIJVING

U kan zich op diverse wijzen inschrijven:

- Bij voorkeur via onze **website [www.ifbd.be](http://www.ifbd.be)** of via e-mail: [info@ifbd.be](mailto:info@ifbd.be)
- U faxt uw inschrijving op **+32 50 31 04 21**
- Via de **post**: nv IFBD, Zeeweg 155, 8200 Brugge

U kan steeds uw reservatie telefonisch op het nr. **+32 50 38 30 30** doorgeven. Een schriftelijke bevestiging echter blijft vereist. Na ontvangst van uw inschrijving krijgt u een **deelnamebevestiging** en een factuur. Een tweetal weken voor de cursus ontvangt u een **herinnering met nog enige praktische informatie** en een **routebeschrijving**.

### Annulatie.

We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijving en de cursus. Indien wij minstens **2 weken voor de cursus** uw annulatie ontvangen zoeken we samen met u naar de beste oplossing. **Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag** bent u ons het integrale bedrag verschuldigd en wordt mogelijks een administratieve kost (€ 75) aangerekend. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.