

Opleiding : Omgaan met professionele conflicten: Anticiperen, Begrijpen, Oplossen. Certificering

RS6337

Praktijkcursus - 3d - 21u00 - Ref. COC

Prijs : 2190 € V.B.

NEW

Deze cursus is gericht op het versterken van interpersoonlijke vaardigheden op de werkplek, van de basisprincipes van communicatie tot conflicthantering. Het stelt deelnemers in staat om profielen en signalen van spanning te herkennen, zodat ze hun houding kunnen aanpassen en samenwerking kunnen stimuleren. Het bevat ook essentiële aspecten zoals bewustzijn van handicaps, stressmanagement en het gebruik van geweldloze communicatie (NVC) om een rustige en inclusieve werkomgeving te creëren.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ Bronnen van spanning en conflict in een professionele omgeving identificeren.
- ✓ Relationale communicatiemiddelen gebruiken om conflicten te voorkomen
- ✓ Relatieprofielen analyseren om interactiemethoden aan te passen
- ✓ Conflictsituaties beheren met de juiste hulpmiddelen (actief luisteren, CNV, bemiddeling)
- ✓ Zorgen voor een duurzame beëindiging van het conflict en versterking van de teamcohesie

Doelgroep

Iedereen die te maken krijgt met spanningen of conflicten op het werk.

Voorafgaande vereisten

Ten minste één jaar ervaring als lokaal manager of teamleider. Het behalen van de certificering is verplicht: door het ondertekenen van het kandidaatscharter.

DEELNEMERS

Iedereen die te maken krijgt met spanningen of conflicten op het werk.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Ten minste één jaar ervaring als lokaal manager of teamleider. Het behalen van de certificering is verplicht: door het ondertekenen van het kandidaatscharter.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...

De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

Certificatie

Organisée en partenariat avec EXCELLENS et reconnue par France Compétences, la certification se déroule à distance sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée. Elle repose sur la rédaction d'un rapport portant sur la gestion de conflits à l'aide des outils de communication relationnelle abordés durant la formation. Les participants devront produire un rapport d'analyse et présenter leur démarche lors d'une soutenance orale, à organiser dans un délai de deux mois après la fin du parcours. Durée de la soutenance : 45 minutes, 30 minutes seront dédiées à la présentation des outils au service de la résolution des conflits, suivies de 15 minutes d'échange avec le jury.

Overgang naar certificaties op afstand

[Raadpleeg de officiële documentatie van de certifierende instantie](#) om de voorafgaande vereisten voor het afleggen van het online certificatie-examen te raadplegen.

Opleidingsprogramma

1 De grondbeginselen van relationele communicatie

- De componenten van communicatie (verbaal, non-verbaal, paraverbaal).
- Perceptuele filters en cognitieve vertekeningen.
- Communicatiestijlen.
- Actief luisteren en herformuleren

Rollenspel

De basisprincipes van interpersoonlijke communicatie begrijpen om een klimaat van vertrouwen te creëren.

2 Profielen identificeren en spanningen voorkomen

- Profieltypologieën (bijv. DISC, Process Com, MBTI).
- De relationele behoeften die bij elk profiel horen.
- Zwakke spanningssignalen.
- Onverenigbaarheden in gedrag.

Casestudy

Profiel testen

3 Moeilijke situaties beheersen en conflicten oplossen

- Soorten conflicten (waarden, belangen, persoonlijkheden, enz.).
- De stadia in de evolutie van een conflict.
- Interventiefuncties (bemiddelaar, facilitator, enz.).
- De-escalatiehulpmiddelen.

Groepsdiscussie

De mechanismen van conflicten begrijpen en weten hoe constructief in te grijpen.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

4 Organiseren en onderhouden van kwaliteitsrelaties

- Verdeling van rollen en verantwoordelijkheden.
- Doelen stellen en controleren.
- Profiteren van ervaringen uit het verleden.
- Toezeggingen na conflicten controleren.

Rollenspel

Een werkorganisatie implementeren die samenwerking en conflictpreventie aanmoedigt.

5 Rekening houden met handicaps en omgaan met stress

- Tekenend van stress en ongelukkig zijn.
- Specifieke aspecten van handicaps op de werkplek.
- Een zorgzame en inclusieve houding.
- Gezamenlijke oplossingen vinden.

Casestudy

Je aanpak aanpassen aan werknemers in moeilijkheden of met een handicap.

6 Geweldloze Communicatie (NVC)

- De 4 stadia van NVC (Waarneming, Gevoel, Behoefte, Verzoek).
- Identificeer je emoties en behoeften.
- Formuleer een duidelijk en assertief verzoek.
- Omgaan met emotionele reacties.

Groepsdiscussie

NVC gebruiken om spanningen te verminderen en constructieve uitwisselingen aan te moedigen.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 1 juni, 16 sep., 23 nov.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 1 juni, 16 sep., 23 nov.