

# Opleiding : Managers: conflicten voorkomen en beheren

Optionele EXCELLENS SKILLS FOR YOU certificering  
*Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. COF*  
Prijs : 1360 € V.B.

★★★★☆ 4,6 / 5

BEST

Als manager moet u soms omgaan met conflictsituaties met of tussen uw collega's. Deze cursus helpt u inzicht te krijgen in de methoden, reflexen en managementattitudes die nodig zijn om conflicten in uw team te beheersen.

## Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ De verschillende soorten conflicten en hun oorzaken begrijpen
- ✓ Anticiperen op latente conflicten door assertiviteit
- ✓ De reguleringsinstrumenten gebruiken om open conflicten op te lossen
- ✓ Conflictbeheersing tijdens operationele vergaderingen
- ✓ De eigen emoties en die van de ander accepteren om uit een gewelddadig conflict te komen
- ✓ Een kalme benadering van conflicthantering

## Doelgroep

Team- en projectmanagers.

## Voorafgaande vereisten

Managementervaring gewenst.

## Praktische modaliteiten

### Praktisch werk

Ervaringen delen en praktijken uitwisselen.

## Opleidingsprogramma

### DEELNEMERS

Team- en projectmanagers.

### VOORAFGAANDE VEREISTEN

Managementervaring gewenst.

### 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.

## 1 De aard van conflicten vaststellen

- De verschillende soorten conflicten, hun oorzaken en mechanismen begrijpen.
- Waarschuwingssignalen, triggers en versterkende verschijnselen identificeren.
- Bepaal de aard van het conflict en de werkelijke oorzaken.
- Beoordeel de problemen en gevolgen.

### Praktisch werk

Ervaringen delen en praktijken uitwisselen.

## 2 Latente conflicten onschadelijk maken

- Anticiperen op conflicten.
- Breng de verwachtingen en behoeften van uw werknemers in kaart.
- Accepteer hun verzoeken en eisen.
- Uzelf laten gelden om conflicten te bezweren.
- Begrijp en accepteer uw eigen emoties en weet hoe u met die van anderen om moet gaan.
- Assertiviteit ontwikkelen.
- De drie soorten conflicterende houdingen herkennen: het slachtoffer, de vervolger en de redder.

### Praktisch werk

Rollenspellen: assertiviteit om conflicten te bezweren. Doorbreken van psychologische spelletjes. Debriefing in groep.

## 3 Oplossen van open conflicten

- Regelgevende instrumenten aanschaffen.
- Gedraag u als een bemiddelaar: stel vragen en luister neutraal.
- Herformuleren, argumenteren en weerleggen.
- Ontwikkel een strategie om conflicten te vermijden.
- Bepaal speelruimte, identificeer haalbare opties.
- Zoek een consensus, stel de beste alternatieve oplossing voor.

### Praktisch werk

Rollenspellen: een conflict oplossen met de mediator. Debriefing in groep.

## 4 Conflictmanagement in managementsituaties

- Een conflict oplossen tijdens een beoordelingsgesprek.
- Conflicten beheeren die voortkomen uit delegatiesituaties.

### Praktisch werk

Rollenspellen: een conflict oplossen tijdens een beoordelingsgesprek of een delegatieopdracht. Debriefing in groep.

### 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.

## 5 Omgaan met gewelddadige conflicten

- De impasse in de relatie doorbreken.
- Houd uw emoties en die van uw gesprekspartner onder controle.
- Het proces van zelfcontrole beheersen.
- Moeilijke persoonlijkheden managen.
- Gedrag analyseren in moeilijke situaties.

### Praktisch werk

Rollenspel met moeilijke persoonlijkheden. Debriefing gericht op omgaan met emoties.

## 6 Post-conflict ondersteuning

- Een "koude" blik op de oorzaken van het conflict.
- Kapitaliseer om het management te verbeteren.

### Praktisch werk

Feedback en implementatie van een actieplan.

## Opties

: 290€HT

Certificering: Slagen voor het Excellens-examen, niet meer dan 15 dagen na afronding van de training. Vragenlijst met 20 vragen die online moeten worden ingevuld - Duur 30 minuten - 1 licentie = 2 pogingen, inclusief 10 theoretische vragen en 10 casestudievragen - coëfficiënt 2 Analyse door een certificeringspanel binnen ongeveer 8 dagen - resultaten teruggestuurd naar de deelnemer binnen 8 tot 15 dagen. Certificering verkregen bij 80%.

## Data en plaats

### KLAS OP AFSTAND

2026 : 23 apr., 28 mei, 28 mei, 28 mei, 25 juni, 25 juni, 31 aug., 31 aug., 10 sep., 8 okt., 29 okt., 29 okt., 26 nov., 17 dec., 17 dec.

### PARIS LA DÉFENSE

2026 : 23 apr., 28 mei, 25 juni, 31 aug., 29 okt., 26 nov., 17 dec.

### LILLE

2026 : 25 juni, 26 nov.

### BRUXELLES

2026 : 25 juni, 25 juni, 26 nov., 26 nov.

### LUXEMBOURG

2026 : 25 juni, 26 nov.