

Opleiding : Conflicthantering in de gezondheidszorg en de medisch-sociale sector

Praktijkcursus - 3d - 21u00 - Ref. ETS

Prijs : 1310 € V.B.

Veel instellingen in de gezondheidszorg en sociale zorg hebben vaak te maken met conflicten die hun werkzaamheden onderbreken of verlammen. Het doel van deze training is om managers te helpen effectiever om te gaan met conflicten binnen hun teams, zodat de efficiëntie en kwaliteit van leven op het werk behouden blijft.

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ De ernst van het conflict en de gevolgen ervan herkennen en beoordelen
- ✓ Omgaan met conflicten als manager
- ✓ Triggerfactoren begrijpen
- ✓ Een stap terug doen en effectieve manieren vinden om met conflicten om te gaan
- ✓ Conflicten oplossen door communicatie, bemiddeling en onderhandeling

Doelgroep

Leidinggevenden en assistenten.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Étude de cas sur les conflits. Questionnaire pour analyser ses réactions en situation de conflit. Mises en situation de gestion de conflits.

Leer methodes

Participerend onderwijs gebaseerd op de beroepservaring van de deelnemers.

DEELNEMERS

Leidinggevenden en assistenten.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

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 vak kennis 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.

Opleidingsprogramma

1 Inzicht in conflicten en hoe ze werken

- Identificeer je eigen voorstellingen van conflict.
- Analyseer de oorzaken van het conflict.
- Inzicht in het conflictproces en -dynamiek.
- De ernst van het conflict en de gevolgen ervan herkennen en beoordelen.

Praktisch werk

Réflexion collective sur les représentations du conflit. Étude de cas sur les causes du conflit. Vidéo sur le processus conflictuel.

2 Omgaan met conflicten als manager

- Diagnosticeer je reacties op conflicten en je verbeterpunten.
- Conflicten vermijden of ermee omgaan. Het juiste moment kiezen.
- Anticiperen op de post-conflictsituatie om de juiste relationele en organisatorische strategie aan te passen.

Praktisch werk

Vragenlijst om je eigen reacties te identificeren. Casestudy over de houding die je als manager moet aannemen.

3 De bronnen van conflicten begrijpen om uw acties beter te kunnen sturen

- Leer de verschillende oorzaken van een conflict te scheiden om een stap terug te doen.
- Word je bewust van de oorzaken die inherent zijn aan je gedrag als manager, zodat je vooruitgang kunt boeken en actie kunt ondernemen.
- De strategie en problemen van de spelers in het conflict begrijpen.
- Houd rekening met je eigen mogelijkheden en grenzen bij het omgaan met conflicten.

Casestudy

Video en casestudy om oorzaken en oplossingen te analyseren.

4 Een win/win-houding aannemen

- Een welwillende en assertieve houding ontwikkelen door transactionele analyse toe te passen.
- Actieve luistertechnieken oefenen om een objectieve kijk op de situatie te behouden.
- Beheer je emoties om je "zelfbeheersing" te behouden en de emoties van de ander te begrijpen.

Praktisch werk

Questionnaire sur l'assertivité. Exercices d'écoute active et de gestion des émotions.

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 De juiste strategie kiezen om het conflict te beëindigen

- Omgaan met conflicten door een samenwerkingsstrategie te gebruiken.
- Beheers de regels van conflictpreventie.
- Conflicten gebruiken om het management te verbeteren.
- Stel een individueel actieplan op aan het einde van de cursus en over drie maanden.

Praktisch werk

Étude de cas sur les stratégies de sortie de conflit. Mises en situation : adopter la stratégie de collaboration. Débriefing collectif.