

Opleiding : Conflictbeheer

preventie, oplossing, situatie na het conflict

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. GDF

Prijs : 1360 € V.B.

★★★★☆ 4,8 / 5

BEST

De deelnemers leren alert en onverstoorbaar te blijven tegenover agressief gedrag. Ze leren conflicten uit het verleden te analyseren om herhaling ervan te voorkomen, en duidelijk op te treden om een gemeenschappelijk doel te bereiken.

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ Voorafgaande aanwijzingen voor conflicten en alarmsignalen opsporen
- ✓ Verzoeken en eisen accepteren
- ✓ Het DESC-hulpmiddel gebruiken om een conflict met een collega of een werknemer te beheren
- ✓ Omgaan met stress, relativiseren en de gevolgen van de agressie te boven komen
- ✓ Omgaan met de situatie na het conflict en er lessen uit trekken om vooruitgang te boeken

Doelgroep

Iedereen die conflicten op het werk wil voorkomen en oplossen.

Voorafgaande vereisten

Geen specifieke voorkennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Praktijksituaties, rollenspelen.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Iedereen die conflicten op het werk wil voorkomen en oplossen.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen specifieke voorkennis 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 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 verschillende soorten conflicten

- De conflictniveaus: van onenigheid tot confrontatie.
- De verschillende soorten conflicten: intrapersoonlijk, interpersoonlijk, intragroep, intergroep, organisatorisch.

Groepsdiscussie

Ervaringen delen en praktijken uitwisselen.

2 Het conflict voorkomen en neutraliseren

- Voorafgaande aanwijzingen voor conflicten en verbale en non-verbale alarmsignalen opsporen. Het onbehagen identificeren.
- De verwachting die aan de basis ligt, de behoefte aan erkenning opsporen.
- De drie soorten attitudes herkennen die een conflict kunnen veroorzaken: het slachtoffer, de aanklager en de redder.
- Verzoeken en eisen accepteren.

Rollenspel

Praktijksituaties. Collectieve debriefing.

3 Omgaan met het conflict

- Het conflict begrijpen: de oorzaken identificeren en de gevolgen van het conflict bepalen. Vaststellen wat er werkelijk op het spel staat.
- Voor betrokkenheid zorgen: het niveau en de mate van betrokkenheid van de gesprekspartner beoordelen, onmiddellijk een positie innemen.
- Voor betrokkenheid zorgen zonder de doelstelling te personaliseren, te verduidelijken en geloofwaardiger te maken.
- Uitwisselen: communiceren, omgaan met stress, relativeren, de gevolgen van de agressie te boven komen.
- Uitwisselen: de situatie deblokken, het initiatief overnemen ...
- Uit het spel van de dramadriehoek geraken: slachtoffer, redder, aanklager.

Rollenspel

Praktijksituaties. Collectieve debriefing.

4 Het conflict oplossen

- Identificeren om welke belangen het gaat. Het "probleem" in perspectief plaatsen. Een onderscheid maken tussen onderhandelbaar en niet-onderhandelbaar.
- De manoeuvreerruimte en de haalbare opties bepalen.
- Beslissen over overlegprocedures en die procedures uitwerken.
- Afstand houden, in toom houden om te onderhandelen, formuleren, beantwoorden, oplossen. Omgaan met de crisistijd.
- Het destructieve conflict in een productieve confrontatie veranderen.
- Omgaan met de systematische tegenspreker, de conflictueuze, de brute leider, de provocateur, de manipulator.
- De DESC-methode om conflicten met collega's, werknemers, hiërarchische meerderen en klanten in goede banen te leiden.

Praktisch werk

Praktijksituaties met oefeningen rond de dramadriehoek.

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 Situatie na het conflict

- Als de situatie gekalmeerd is, terugkijken op de oorzaken en het verloop van het conflict. Er lessen uit trekken en ideeën aan overhouden om vooruitgang te boeken.
- De verworven kennis verbeteren door praktijken te delen.
- U wapenen tegen eventuele herhalingen van het conflict door de opgedane ervaring te integreren.

Oefening

Geïndividualiseerde actieplannen.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026: 9 apr., 14 apr., 18 mei, 11 juni, 11 juni, 11 juni, 15 sep., 17 sep., 17 sep., 17 sep., 15 okt., 20 okt., 5 nov., 3 dec., 3 dec.

PARIS LA DÉFENSE

2026: 9 apr., 18 mei, 11 juni, 17 sep., 15 okt., 5 nov., 3 dec.

LILLE

2026: 11 juni, 17 sep.

BRUXELLES

2026: 11 juni, 11 juni, 17 sep., 17 sep.

LUXEMBOURG

2026: 11 juni, 17 sep.