

Opleiding : Managers, omgaan met moeilijke situaties

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. SDF

Prijs : 1360 € V.B.



4,5 / 5

BEST

In een voortdurend veranderende professionele omgeving is conflicthantering een belangrijke vaardigheid voor elke leider die zich wil verenigen en succesvol wil zijn. Deze cursus biedt praktische hulpmiddelen en communicatietechnieken om de dynamiek van conflicten te begrijpen, delicate situaties te bezweren en meningsverschillen constructief te beheeren. Leer hoe je strategieën ontwikkelt om een rustig werkklimaat te behouden terwijl je je leiderschap laat gelden. Aan het eind van deze cursus weet je hoe je conflicten kunt ombuigen tot een kans voor dialoog en verbetering.



Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ De verschillende bronnen van conflicten begrijpen en ze vermijden
- ✓ Je eigen emoties en die van je gesprekspartner herkennen en beheersen
- ✓ Assertieve en empathische communicatievaardigheden ontwikkelen
- ✓ Conflicten oplossen met behulp van verschillende strategieën

Doelgroep

Teammanagers, teamleiders in hiërarchische, hybride of cross-functionele modus

Voorafgaande vereisten

Geen

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Teammanagers, teamleiders in hiërarchische, hybride of cross-functionele modus

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen

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 vakken 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 Conflicten: herkennen en voorkomen

Compétences visées

- De verschillende soorten en niveaus van conflicten en hun oorzaken begrijpen
- De verschillende stadia van een conflict begrijpen
- Bronnen van conflicten identificeren, waarbij je op je hoede moet zijn voor percepties en overhaaste conclusies
- Conflictpreventiestrategieën ontwikkelen

Activités pédagogiques

- Groepsdiscussie: een conflict definiëren
- Oefeningen in subgroepen: conflicttypes en mogelijke oplossingen identificeren
- Casestudy: conflicten en spanningen in een team identificeren, de onderliggende oorzaken van elk conflict zoeken en praktische oplossingen voorstellen om deze conflicten te voorkomen of op te lossen.

Outils et méthodes

- Niveaus van conflict
- De conflictfasen

2 Communiceren en omgaan met emoties in conflictsituaties

Compétences visées

- De principes van het omgaan met emoties en emotionele escalatie in conflicten begrijpen
- De behoefte achter elke emotie identificeren
- Actieve luistertechnieken en een empathische houding ontwikkelen om conflicten te begrijpen en te bezweren
- Assertieve communicatie
- Zich bewust worden van de eigen houding en gedrag in conflicten en hoe die verbeterd kunnen worden

Activités pédagogiques

- Groepsdiscussie: hoe beïnvloeden emoties de manier waarop we reageren in conflictsituaties?
- Praktisch werk: identificeren van goede praktijken in frustratiebeheer
- Individuele oefening: acties bepalen om assertief aan behoeften te voldoen
- Casestudies: toepassing van de DESC-methode en actieve luistertechnieken

Outils et méthodes

- DESC-methode
- Actieve luistertechnieken
- Plutchik's wiel van emoties (of een ander hulpmiddel voor zelfbewustzijn)

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.

3 Conflictoplossingstechnieken onder de knie krijgen

Compétences visées

- Conflicten oplossen om gezonde, productieve relaties te onderhouden
- Verschillende strategieën voor conflictoplossing ontwikkelen, zoals onderhandeling en bemiddeling
- Houd rekening met de perspectieven van de mensen met wie je te maken hebt om een gemeenschappelijke basis te vinden

Activités pédagogiques

- Oefeningen: houdings-, stem- en gedragstraining
- Video: luisteren naar en analyseren van de stemmen van grote redenaars

Outils et méthodes

- Theatrale technieken gebaseerd op stem, blik, lichaamstaal en gebruik van ruimte
- Onderhandelings- en bemiddelingstechnieken

4 Effectief gedrag aannemen

Compétences visées

- Onderscheid maken tussen feiten, meningen en gevoelens
- Positieve relaties opbouwen met je professionele omgeving: actief luisteren en empathie
- Uw assertiviteit ontwikkelen met DESC
- De besturingssystemen en verschillen in perceptie tussen belanghebbenden identificeren
- Non-verbale boodschappen decoderen

Activités pédagogiques

- Zelfevaluatie: luistervaardigheden en assertiviteit
- Oefeningen: onderscheid maken tussen feiten, gevoelens en meningen
- Rollenspel: assertief conflicthantering op basis van echte situaties

Outils et méthodes

- DESC-methode
- Assertiviteitstechnieken
- Actieve luistertechnieken

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 19 feb., 5 maa., 2 apr., 4 mei, 28 mei, 4 juni, 2 juli, 6 aug., 10 sep., 17 sep., 8 okt., 10 nov., 16 nov., 7 dec.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 2 apr., 4 mei, 4 juni, 2 juli, 6 aug., 17 sep., 8 okt., 16 nov., 7 dec.

LILLE

2026 : 4 juni, 6 aug., 8 okt.

BRUXELLES

2026 : 4 juni, 17 sep., 7 dec.

LUXEMBOURG

2026 : 4 juni, 17 sep., 7 dec.