

Conflictbeheer

preventie, oplossing, situatie na het conflict

Praktijkcursus van 2 dags - 14h
Ref : GDF - Prijs 2025 : 1 590 excl. BTW

De deelnemers leren alert en onverstoort 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

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

- 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, relativeren 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

HANDS-ON WORK

Praktijksituaties, rollenspelen.

HET PROGRAMMA

laatste update: 06/2024

1) De verschillende soorten conflicten

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

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 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.

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 MINDERVERVALIDEN

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.

- Uit het spel van de dramadriehoek geraken: slachtoffer, redder, aanklager.

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.

Praktijksituaties met oefeningen rond de dramadriehoek.

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.

Geïndividualiseerde actieplannen.

DATA

KLAS OP AFSTAND

2025 : 05 juni, 04 sept., 20 nov.

BRUSSEL

2025 : 05 juni, 04 sept., 20 nov.