

# Managers: conflicten voorkomen en beheren

## Optionele EXCELLENS SKILLS FOR YOU certificering

Praktijkcursus van 2 dagen - 14u

Ref : COF - Prijs 2024 : € 1 370 excl. BTW

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

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

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

### HANDS-ON WORK

Ervaringen delen en praktijken uitwisselen. Gefilmde rollenspellen.

### CERTIFICERING

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%.

## HET PROGRAMMA

laatste update: 11/2023

### 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.

*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.

*Gefilmde rollenspellen: assertiviteit om conflicten te bezweren. Doorbreken van psychologische spelletjes. Debriefing in groep.*

### 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.

### 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](mailto:psh-accueil@ORSYS.fr) om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

### 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.

*Gefilmde 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.
- Gefilmde rollenspellen: een conflict oplossen tijdens een beoordelingsgesprek of een delegatieopdracht. Debriefing in groep.*

### 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.
- 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.
- Feedback en implementatie van een actieplan.*

## DATA

---

KLAS OP AFSTAND  
2024 : 04 jul, 10 okt

BRUSSEL  
2024 : 04 jul, 10 okt