

# Bemiddelingspraktijk om conflicten te beheren

Praktijkcursus van 2 dagen - 14u

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

Binnen organisaties zijn er veel bronnen van wrijving. Deze cursus geeft u hulpmiddelen om conflicten en hun oorsprong te begrijpen, om ze als bemiddelaar op te lossen (in een conflict waarin u niet betrokken bent) en om ze te voorkomen door bemiddelingsmethoden.

## PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

De verschillende soorten conflicten en hun oorzaken kennen

De doelstellingen en het kader van de bemiddeling bepalen.

Assertiviteit en actief luisteren ontwikkelen

Een bemiddelingsgesprek voeren

Anticiperen op conflicten met de bemiddelingstools

## HET PROGRAMMA

laatste update: 02/2022

### 1) Conflictsituaties begrijpen.

- "Passief", "agressief" en "manipulatief" gedrag herkennen.
- De theorie van de basisbehoeften van iedereen.
- De emotionele dimensie van conflicten integreren.

*Relationele zelfdiagnose om zijn talenten als bemiddelaar te ontdekken.*

### 2) De bemiddeling en de methodes daarvan bepalen

- De doelstellingen: de dialoog tussen de werknemers herstellen.
- Juridisch kader en criteria voor de keuze van bemiddeling.
- Het kader voor de bemiddeling voorbereiden.
- De commitments van de partijen en de bemiddelaar vastleggen.

*Casestudy over professionele conflicten door de deelnemers.*

### 3) Zijn kwaliteiten als bemiddelaar ontwikkelen

- Zijn kwaliteiten op het vlak van neutraliteit, onpartijdigheid en verantwoordelijkheid trainen.
- De onderliggende problemen boven tafel krijgen.
- Verkeerde percepties en interpretaties in perspectief kunnen plaatsen.
- De dialoog herstellen door actief te luisteren.
- Zijn assertiviteit ontwikkelen.

*Situatieschets, assertiviteit en actief luisteren ontwikkelen.*

### 4) De bemiddeling implementeren

- De perimeter van de bemiddeling bepalen en omgrenzen.
- Het belang van individuele gesprekken begrijpen.
- De bemiddelingssessie openen. De oorzaken van het conflict feitelijk laten uitdrukken.
- Reageren door actief te luisteren naar woorden, uitdrukkingen of emoties die zinvol kunnen zijn.
- Begeleiden in het zoeken naar een akkoord en een actieplan.

## DEELNEMERS

Medewerkers van HR-afdelingen en managers. Iedereen die de instrumenten van bemiddeling wil leren.

## VOORAFGAANDE VEREISTEN

Aucune connaissance particulière.

## 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 om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

- De bemiddeling afsluiten en evalueren.

*Gefilmde bemiddelingsgesprekken.*

#### 5) Conflicten met de bemiddelingstools voorkomen

- Een bemiddelingscultuur ontwikkelen.
- De interpersoonlijke banden bevorderen en verbeteren.
- Psychosociale risico's voorkomen.
- Problemen snel identificeren en behandelen.
- De betrokkenen die in aanmerking komen voor bemiddeling.
- Een bemiddelingsmechanisme en het communicatieplan daarvan uitwerken.

*Een bemiddelingsmechanisme uitwerken.*

#### 6) Bemiddeling: een managementtool

- Bemiddelingsclausules opnemen in contracten.
- Het team laten groeien naar meer maturiteit en prestaties.
- Sturen van veranderingen en projectmanagement.
- Een constructieve dialoog instellen.
- De instrumenten voor erkenning bevorderen.
- Innovatie bevorderen door een klimaat van vertrouwen te scheppen.

*Een actieplan opstellen.*

## DATA

---

KLAS OP AFSTAND

2024 : 04 jul, 03 okt

BRUSSEL

2024 : 04 jul, 03 okt