

CONFLICTBEHEER

Activiteitspool

GEDRAGSCOMPETENTIES

Prijs/deelnemer

205,00 €

Prijs/gereserveerde sessie

2.495,00 €

Duur van de opleiding

3 dagen (8u30-16u30).

Contactpersoon

Patrick GILET Beheerder klantendossiers - IT beheerder

pgilet@erap-gsob.brussels

Formule

Face-to-face

Max. aantal deelnemers/sessie

15

Prijs/sessie op maat

Neem contact met ons op

Beschrijving van de opleiding

Op professioneel vlak kunnen zich verschillende soorten conflicten voordoen. Overheidsmedewerkers worden hier ook mee geconfronteerd. Sommigen onder hen moeten conflicten tussen hun collega's beheren, of zijn zelf een actor in deze conflicten. Personen die een team leiden, moeten conflicten tussen hun teamleden oplossen. Tot slot hebben sommige medewerkers als opdracht om onder meer conflicten te beheren, zowel intern binnen de organisatie als daarbuiten (bijvoorbeeld burenruzies enz.).

De opleiding is bedoeld om in te gaan op de uiteenlopende behoeften van de deelnemers door hen in staat te stellen de conflicten waarmee ze geconfronteerd worden, te beheren, ongeacht waarover het gaat.

Pedagogische methoden

De pedagogische aanpak is actief, inductief en participatief en doet een beroep op de collectieve intelligentie. De

activiteiten zijn gevarieerd: brainstorming, analyse van beeld- en videofragmenten, minispelletjes 'Thiagi', ...

Een groot deel van de opleiding vertrekt van een analyse van een situatie, casestudy's en rollenspelen, gebaseerd op situaties die nu eens door de opleiders en dan weer door de deelnemers worden aangereikt.

Daarnaast zijn er momenten van individuele reflectie, introspectie en zelfbeoordeling gepland om de integratie van de tools in de dagelijkse praktijk aan te moedigen en het analyse- en denkvermogen van de deelnemers te ontwikkelen.

De derde dag staat in het teken van follow-up. Die vindt enkele weken na de basisopleiding plaats en is bedoeld om de deelnemers feedback te laten geven over de toepassing van de tools in hun dagelijkse praktijk en om opnieuw te oefenen in concrete situaties, waarbij de aandacht vooral uitgaat naar eventuele ondervonden moeilijkheden.

Inhoud

- Wat is een conflict?
- Levenscyclus van conflicten
- Verschillende soorten conflicten en verschillende niveaus van conflicten
- Bronnen van conflicten
- Attitudes bij een conflict
- Tools en technieken voor conflictpreventie:
 - Vaststellen van behoeften, uitdagingen en belangen
 - Hoe goed te communiceren (actief luisteren, assertiviteit)
 - Emoties herkennen, begrijpen en beheersen
 - Je neutraal opstellen (als je een derde partij in het conflict bent)
- De verschillende methodes van conflictoplossing (met of zonder tussenkomst van een derde)
- Onderhandelings- en/of bemiddelingstools en -technieken (afhankelijk van de behoeften van de deelnemers)
- Institutionele aanspreekpunten

Beschikbaarheid in de catalogus

Beschikbaarheid (bij voldoende inschrijvingen) en voorwaarden gegarandeerd tot 19/08/2023.