

---

# Programme de Formation

---

## CONFLICTBEHEERSING: DE RELATIE IN STAND HOUDEN, OPLOSSINGEN VINDEN

---

### Organisation

---

**Durée :** 13 heures et 30 minutes

**Mode d'organisation :** Klassikaal

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Deze opleidingsmodule is vooral gericht op een administratief publiek, in het bijzonder eerstelijns personeel in de Brusselse plaatselijke en gewestelijke besturen. De doelstellingen en inhoud van de opleiding zijn daarom voornamelijk gericht op het beheren van conflicten tussen een ambtenaar en een gebruiker, of tussen collega's die geen hiërarchische link delen.



#### **Objectifs pédagogiques**

Aan het einde van deze opleiding kunnen de deelnemers:

- De oorzaken en aard van conflicten (institutionele of emotionele) bepalen aan de hand van duidelijke theoretische modellen.
- Een constructieve houding ontwikkelen door zich bewust te worden van hun eigen natuurlijke gedragspatronen bij conflicten.
- De stappen in het probleemoplossingsproces beheersen door gebruik te maken van het escalatiemodel van Glasl om de meest geschikte strategie te kiezen.
- Geweldloze communicatie en technieken voor verbale de-escalatie (emotionele herformulering, gepaste vragen stellen) toepassen.
- De sociale banden herstellen door het aanleren van collectieve bemiddeling en herstelgerichte cirkels.
- De juiste institutionele contactpersonen kennen (hr, leidinggevenden, externe bemiddeling) en weten wanneer die in te schakelen.



#### **Description**

##### **INLEIDING**

In een voortdurend veranderende werkomgeving zijn meningsverschillen onvermijdelijk. Tijdens deze tweedaagse opleiding leert u niet langer passief toe te kijken bij spanningen, maar de dynamiek van conflicten te doorgronden, zodat u op het juiste moment met de juiste middelen kunt ingrijpen. Het doel is om zowel de collectieve prestaties als het welzijn op het werk te verbeteren.

##### **INHOUD**

Het programma bestaat uit een afwisseling van theoretische lessen en intensieve praktijkopdrachten:

- Dag 1: Begrijpen en voorkomen
  - Kader en preventie: collectieve instrumenten (duidelijke regels, heldere organisatie, ruimte voor dialoog).
  - Persoonlijke diagnose: een terugblik op de zelfevaluatie van natuurlijke neigingen bij conflicten.
  - Systeemanalyse: onderzoek naar de 'conflictsferen' en de niveaus van Arduino om te begrijpen wat er werkelijk aan de hand is.

- Emotionele intelligentie: het verband tussen emoties en on vervulde behoeften bij het ontstaan van spanningen ontcijferen.
- Dag 2: Handelen en oplossen
  - De dynamiek van escalatie: aan de hand van het model van Glasl het stadium van het conflict bepalen en de bijbehorende oplossingsmethode vinden.
  - De praktijk van de-escalatie: intensieve workshops over het gebruik van de 'ik'-boodschap en assertiviteit.
  - Herstelgerichte benadering: principes van herstelgesprekken en bemiddeling.
  - Rollenspellen: situaties gebaseerd op de ervaringen van de deelnemers om de opgedane kennis te verankeren.



## ***Modalités pédagogiques***

De pedagogische aanpak is gebaseerd op een actieve, inductieve en mensgerichte visie:

- Ervaringsgericht leren: gebaseerd op de cyclus van Kolb (voelen, kijken, denken, doen) om een effectieve overdracht naar de praktijk te garanderen.
- Collectieve intelligentie: het gebruik van methoden voor professionele co-ontwikkeling en intervisie om gezamenlijk concrete situaties op te lossen die door de deelnemers worden aangedragen.
- Speelse en innovatieve hulpmiddelen: gebruik van serious games, fototaal en 'energizers' om de betrokkenheid en het geheugen te stimuleren.
- Feedback met een hoge mate van nauwkeurigheid: bepaalde rollenspellen kunnen worden gefilmd om een gedetailleerde analyse van de lichaamshouding en de gebruikte taal mogelijk te maken.
- Hybride vorm: integratie van asynchrone activiteiten (online zelfdiagnoses, instructievideo's) ter voorbereiding en verdieping van het leerproces.