

# Omgaan met moeilijke persoonlijkheden in zijn team

Praktijkcursus van 2 dagen - 14u

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

Moeilijke persoonlijkheden in een team zijn een rem op het collectieve werk. De manager moet leren deze te kanaliseren. Tijdens deze stage kunt u uw communicatie verbeteren en de beste relationele houding kiezen om de dialoog te herstellen voor een efficiënte samenwerking.

## PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Zelfrespect versterken

Zijn communicatie aanpassen aan zijn gesprekspartners

Bijsturingsgesprekken voeren

Van zich doen gelden tegenover moeilijke medewerkers

Omgaan met conflictsituaties

## HANDS-ON WORK

Situatieschetsen en persoonlijke en gezamenlijke debriefing, individueel nadenken over zijn sterke punten en en mogelijkheden.

## HET PROGRAMMA

laatste update: 04/2022

### 1) Begrijpen waarom een gesprekspartner moeilijk wordt

- Gedrag identificeren.
- Impact binnen de arbeidsrelaties.
- Assertiviteit: een winnende techniek?

*Collectieve uitwisseling.*

### 2) Zelfwaardering en zelfvertrouwen versterken

- Identificeren van de drie bronnen die nodig zijn voor zelfwaardering en zelfbevestiging.
- Zijn richten op zijn sterke punten en ontwikkelingmogelijkheden.
- Het eigen referentiekader begrijpen.

- De zes logische niveaus onderscheiden.

*Gesprek met een medewerker door gebruik te maken van de drie communicatieniveaus.*

*Werken met zijn tweeën met feedback.*

### 3) Een onkwetsbare en niet-beledigende staat opbouwen

- Overhaaste oordelen, kritiek, verwijten en beledigingen omzeilen.
- Zich positief opstellen: kritiek constructief gebruiken.
- Defensieve houding vermijden: geen persoonlijke aanvallen of kritiek uiten.
- Bouwen en verankeren van een staat van onkwetsbaarheid.

*Weerstand bieden tegen de verbale en agressieve aanval van zijn gesprekspartner.*

### 4) Zijn communicatie afstemmen op de gesprekspartners

- Verschillende soorten moeilijke persoonlijkheden.
- Het communicatieniveau aanpassen.
- Verhouding onderdrukkers/onderdrukten.

## DEELNEMERS

Teammanagers.

## 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 MINDERVERVALDEN

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.

- Beter omgaan met stresstoestanden.

*Gesprekssituaties om de manier van communiceren aan te passen en debriefing.*

#### 5) Omgaan met moeilijke medewerkers

- Actiemiddelen: desynchronisatie, relevantie ter discussie stellen, humor en grappen, in aanmerking nemen...

- Onderscheid maken tussen hun stresstoestanden en hoe ze te ontzenuwen of te voorkomen?

- Positie innemen en een gezond werkklimaat creëren.

*Gesprekssituaties over de motivatiemiddelen en debriefing.*

#### 6) Bijsturingsgesprekken voeren

- Het gesprek met feiten en zonder feiten.

- Zeggen wat niet gaat zonder te ontmoedigen.

- Feedback toepassen tijdens het gesprek.

- De medewerker betrekken bij het zoeken naar een oplossing.

*Vorbereiding en simulatie van gesprekken met gefilmde rollenspelen.*

#### 7) Conflictsituaties overstijgen

- Achterliggende oorzaken identificeren.

- De bronnen van het conflict begrijpen, positie innemen en dienovereenkomstig communiceren.

*Situatieschetsen van relationele conflicten om zijn managementhouding te vinden.*

## DATA

---

KLAS OP AFSTAND

2024 : 08 jul, 07 okt

BRUSSEL

2024 : 08 jul, 07 okt