

# Managing conflicts using the DESC method

Praktijkcursus - 3u30

Ref : 9DE - Prijs 2024 : € 360 excl. BTW

Hoe los je een conflictsituatie op met een collega, medewerker, manager of klant? De DESC-methode (Describe - Express - Search - Conclude) biedt ons de weg naar samenwerking om een constructieve oplossing te vinden voor het conflict op basis van samenwerking en versterking van de arbeidsrelatie.

## PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Neutraal blijven en intenties vermijden

Spanningen afbouwen en geleiden door oprecht delen

Uit het conflict geraken door samen oplossingen te vinden die voor beide partijen bevredigend zijn

## PEDAGOGISCHE METHODEN

Een praktische workshop van een halve dag om de stappen van de DESC-methode te verduidelijken door praktische oefeningen en interactieve spelen en deze techniek toe te passen op concrete situaties.

## HET PROGRAMMA

laatste update: 04/2022

### 1) De situatie beschrijven met feiten (Describe)

- Het verband tussen stimulus en de gevolgen ervan ontcijferen.
- Een onderscheid maken tussen de begrippen observatie, feiten, meningen, interpretaties, generalisaties, oordelen en gevoelens.
- Objectief blijven in elke situatie, door de focus te leggen op de acties en niet op de mensen.

*Quiz over het begrip waarnemingen. Analyse-oefening om feiten en meningen te onderscheiden. Uitwisseling over gemeenschappelijke uitwerking: onderscheid maken tussen feiten van de meningen en gevoelens. Praktische uitvoering.*

### 2) Gevolgen uitdrukken (Express)

- Het mechanisme van emotionele stimulus verduidelijken.
- De tijd nemen om emoties te identificeren en te doorgronden en de band identificeren met de lichamelijke gevoelens.
- Zich uitdrukken met "ik" en "je/u" vermijden.

*Uitwisseling en feedback. Spel over emoties. Quiz over persoonlijke emoties. Praktische uitvoering.*

### 3) Samen zoeken naar oplossingen (Search)

- Dialoog openen en samenwerken naar oplossingen.
- Zich durven laten verrassen door nieuwe mogelijkheden.
- Onderscheid maken tussen diepe behoefte en concrete middelen.

*Oefening over formuleringkeuzes. Spel over universele behoeften. Praktische uitvoering.*

### 4) Afronden (Conclude)

- Akte nemen van het akkoord en de wederzijdse verbintenis.
- Indien nodig een balans voorzien.
- Blijk geven van erkenning en dank.

*Samenvatting: case study en/of situatieschets. (Optioneel) rollenspel over situaties die zich op het dagelijkse werk voordoen.*

## DEELNEMERS

Iedereen die beter wil omgaan met spanningen en conflicten waarbij hij of zij betrokken is.

## VOORAFGAANDE VEREISTEN

Aucune connaissance particulière.

## VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De cursusleider die de cursus leidt zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vak kennis 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 MINDERVERVALIDEN

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.

# DATA

---

Neem contact met ons op