

## **CONFLICTCOACHING BIJ TEAMS**

### **Over vastlopen en weer vlottrekken**

Training voor professionals die op effectieve wijze conflicten in teams willen begeleiden.



GROEI

# Conflictcoaching bij teams

---

## Introductie

Vastlopende communicatie en conflicten in teams zijn een belemmering om de taken waarvoor de teams staan binnen de organisatie goed uit te voeren. Wanneer u als professional te maken heeft met conflicten binnen teams en u merkt dat ze er zelf niet uit komen, is het goed als het team begeleid kan worden bij het ontwikkelen van conflictvaardig gedrag.

De stoeve communicatie en conflicten gaan vaak niet over de inhoud van het werk. Al lijkt dit in eerste instantie wel vaak zo. Meestal is er sprake van onderliggende en onuitgesproken belangen, verlangens en miskeningen. Deze zorgen voor ineffectieve teamdynamiek die de conflicten veroorzaakt.

Wanneer een conflictcoach met het team aan de slag gaat, worden de teamleden zich bewust van hun eigen aandeel in het conflict. Zij krijgen meer mogelijkheden om een aandeel te hebben in de oplossing.

De complexiteit van de teamdynamiek in conflicten vraagt een zorgvuldige en vaardige aanpak van de conflictcoach. De training is gericht op het op een coachende manier teams te begeleiden bij het oplossen van hun eigen conflict, zodanig dat hun communicatie en zelfoplossend vermogen verbeteren en ze conflictvaardiger worden. Dit draagt bij aan het verbeteren van hun resultaten binnen hun organisatie.

## Doelgroep

De training richt zich op leidinggevenden en professionals die te maken hebben met conflicten binnen teams. Zij willen deze op een effectieve wijze coachen zodat de conflicten niet verder escaleren en de stoeve communicatie wordt vlotgetrokken.

Training, kennis en ervaring in conflictcoaching zijn een must.

## Inhoud van de training

In de training wordt gewerkt aan 3 onderdelen: kennis, vaardigheden en houding en gedrag.

### *Kennis:*

escalatieladder  
contractering: formeel, inhoudelijk en psychologisch  
teamontwikkeling in organisaties  
contactcirkel  
weerstand en verandering  
basis groepsdynamica  
effectieve interventies in coaching  
vensters op de wereld  
dramadriehoek en winnaardriehoek  
systeemdenken

### *Vaardigheden:*

oefenen aan de hand van casuïstiek  
voor het oefenen wordt gebruik gemaakt van de deelnemers zelf als groep

#### *Houding en gedrag:*

- onderkennen en bijstellen van de effecten van de eigen communicatiestijl op anderen
- eigen maken van verschillende stijlen en leren schakelen

De deelnemers worden uitgenodigd hun veronderstellingen en overtuigingen op het gebied van conflicten onder woorden te brengen, te ervaren en te veranderen. Dit vereist een kritische zelfreflectie en de bereidheid om te leren. Conflictcoaching vraagt een integere, open en nieuwsgierige houding.

### **Gehanteerde werkvormen en methodieken**

theoretische achtergrondinformatie

ervaringsleren

praktijksituaties oefenen

film

feedback

reflectie

interview

### **Te bereiken resultaten**

- een degelijk traject te ontwerpen bij het coachen van conflicten in teams;
- onderliggende patronen in teams te herkennen en hierin te interveniëren op een manier die het team conflictvaardiger maakt;
- het zelfsturend vermogen bij teams om hun eigen conflicten aan te gaan en op te lossen, te vergroten;
- de eigen valkuilen bij het werken met groepen in dit proces herkennen en daar adequaat op te reageren;
- uiteindelijk: om op een professionele wijze een team te coachen bij het oplossen van hun problemen.

### **Voorbereiding en aanpak van de training**

Drie weken voor de training wordt aan de deelnemers de logistieke cursusinformatie toegestuurd.

De training zal een afwisseling zijn van het behandelen van theorie, oefenen en ervaren, en reflecteren. De deelnemersgroep zal zelf de groep vormen die gebruikt wordt bij het oefenen van het interveniëren in groepsprocessen.

De eigen casuïstiek van de deelnemers zal leidraad zijn in de oefeningen tijdens de trainingsdagen. Er is specifieke aandacht voor individuele leerdoelen.

### **Duur en opbouw open inschrijving**

De training bestaat uit drie dagen. Blok 1 duurt 5 dagdelen. Ongeveer 2 weken later volgt dag 3 (2 dagdelen). In onderstaand programma vind u de details. Voor actuele data verwijzen wij naar onze website: [www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl)

### **Vervolg op de training**

Na de training zijn diverse vormen van verdere begeleiding mogelijk waaronder intervisie en supervisie en training on the job.

### **Permanente Educatie**

Deze training levert u 20 PE MfN punten categorie 1 op.



### **Trainers en locatie**

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij u naar onze website.

### **Incompany-training**

Bij een incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden, zowel met betrekking tot de inhoud en logistiek als met betrekking tot de locatie.

# Programma van de 3 daagse training conflictcoaching bij teams

## BLOK 1

### Dag 1

**Conflictcoaching: een goed begin is het halve werk: contracteren. Teamontwikkeling en conflicthantering.**

#### Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : ontvangst

10.00 - 11.00 : kennismaking deelnemers / inventarisatie persoonlijke ervaringen / leerdoelen: uitreiking persoonlijke agenda

11.00 - 11.30 : algemene inleiding: achtergronden en doelen van de training / toelichting totale programma / huishoudelijke kwesties

11.30 - 11.45 : pauze

11.45 - 12.15 : contractering bij conflictcoaching bij teams / formeel, inhoudelijk en psychologisch contract / relatie opdrachtgever / eigen positie in dit proces

12.15 - 13.00 : uw eigen deel bij het psychologisch contracteren

13.00 - 14.00 : lunch

#### Middagprogramma

14.00 - 15.00 : succesfactoren van coaching/ succesfactoren van teamontwikkeling/ succesfactoren van het coachen van conflicten / onderstroom en bovenstroom

15.00 - 15.30 : toelichting niveaus van ontwikkelen van teams (Tuckman M1-M5) / escalatieladder / wanneer coachen, wanneer andere interventies?

15.30 - 15.45 : pauze

15.45 - 17.00 : werken aan eigen casus: toepassen van de aangereikte stof en ervaring (plus reflecties, debriefing en feedback)

17.00 - 17.45 : snack

#### Avondprogramma

17.45 - 19.45 : contactcirkel / eigen coachcompetenties bij conflicten: ervaren en reflectie / toepassen op eigen casus en eigen ontwikkeling als conflictcoach

19.45 - 20.00 : oogst van de dag / deevaluatie / vooruitblik op morgen

## **Dag 2**

**Groepsdynamiek / oefenen van eigen competenties als conflictcoach / eigen thema's uitwerken (wat doe ik met de groep en wat doet de groep met mij?)**

### **Ochtendprogramma**

09.00 - 09.30 : introductie van deze dag en terugkijken op gisteren

09.30 - 10.45 : oefenen van interveniëren in groepsdynamiek, herkennen van patronen (plus reflecties, debriefing en feedback)

10.45 - 11.00 : pauze

11.00 - 12.00 : voortzetten oefenen van interveniëren in groepsdynamiek, herkennen van patronen (plus reflecties, debriefing en feedback)

12.00 - 12.30 : bijstellen persoonlijk ontwikkelplan / bijstellen coachplan eigen casus

12.30 - 13.30 : lunch

### **Middagprogramma**

13.30 - 14.00 : introductie: verdieping dramadriehoek en winnaardriehoek in groepen

14.00 - 14.45 : ervaringsoefening: herkennen van eigen overdracht (plus reflecties, debriefing en feedback)

14.45 - 15.00 : pauze

15.00 - 16.30 : voortzetting ervaringsoefening: herkennen van eigen overdracht

16.30 - 16.45 : reflectie eigen competenties en coachplan

16.45 - 17.00 : nabespreking / evaluatie blok 1 / uitreiking huiswerkopgaven / intervisie

17.00 - Merlijn borrel

## **BLOK 2 (2 dagdelen)**

### **DAG 3 (2 weken later)**

**Met een systeemblik conflicten coachen en verandering & weerstand. Afscheid nemen.**

#### **Ochtendprogramma**

09.30 - 10.00 : ontvangst

10.00 - 10.30 : welkom / terugblik op blok 1 / bespreking programma blok 2 / inventarisatie persoonlijke ervaringen / huiswerkbespreking

10.30 - 11.30 : wetten van het systeem / coachen in de context / ervaringsoefening (plus reflecties, debriefing en feedback)

11.30 - 11.45 : pauze

11.45 - 12.45 : oefenen met werken met het systeem in conflictcoaching / wat gaat het team verliezen als het conflict is opgelost?

12.45 - 13.00 : reflectie op eigen rol als conflictcoach en plek in de organisatie

13.00 - 14.00: lunch

#### **Middagprogramma**

14.00 - 14.30 : inleiding: verandering en weerstand/ omgaan met emoties /contactcirkel

14.30 - 15.30 : ervaringsoefening in subgroepen (plus reflecties, debriefing en feedback)

15.30 - 15.45 : pauze

15.45 - 16.15 : inleiding: het belang van afscheid / afronden van een traject / afscheid van het conflict (plus reflecties, debriefing en feedback)

16.45 - 17.00 : evaluatie / uitreiking deelnemingcertificaten / verankering in de praktijk / mogelijkheden na de training

17.00 - Merlijn borrel

Merlijn Groep is een dynamische en multidisciplinaire organisatie met het focus op professionele communicatie en conflicthantering zowel op zakelijk als op persoonlijk niveau. De bij Merlijn Groep aangesloten zakenpartners behartigen samen met Merlijn in respectvolle en grensverleggende verhoudingen de belangen van onze klanten met hoge ambitie en passie voor duurzame en meetbare resultaten.

### **Wij gaan uit van de eigen kwaliteiten en creativiteit van onze klanten**

Daarom laten we ons al decennia inspireren door Merlijn, de raadgever van de legendarische Koning Arthur en zijn Ronde Tafel-ridders. Merlijn leefde zijn leven van achteren naar voren, 'terug in de tijd', zodat hij over ervaringen en wijsheid uit de toekomst kon beschikken. Merlijn wendde deze kracht niet aan om anderen van kant en klare adviezen te voorzien, maar reikte hen wel gedachten en suggesties aan waarmee zij hun eigen wijsheid beter konden gebruiken. Op die bijzondere manier was de raadgever Merlijn een meester in communicatie.

Wij helpen onze klanten de specifieke aspecten van hun eigen kracht te ontdekken, te ontwikkelen en te leren toepassen voor zichzelf en hun organisatie. We zien het als onze taak om al onze kennis en knowhow aan hen ter beschikking te stellen en hen ook met raad en daad terzijde te staan in hun ontwikkeling of behoeften van het moment.

### **Professionals voor professionals**

Merlijn Groep biedt een breed scala aan producten van praktijkgerichte trainingen en deskundige ondersteuning en advies op het gebied van mediation, medezeggenschap, conflictcoaching, juridische vaardigheden en onderhandelen.

Het is de ambitie van Merlijn Groep om steeds aantoonbare, onderscheidende kwaliteit te leveren, zowel wat betreft onze inhoudelijke dienstverlening, onze kennis en professionele vaardigheden als wat betreft de duurzame toepassing hiervan. Wij streven doorlopend naar excellente resultaten.

In al onze diensten zijn we doelgericht. Onderdeel van die diensten zijn onze trainingen. Daarin bieden wij steeds mogelijkheden om verkregen inzichten en vaardigheden te oefenen en te toetsen aan de praktijk. We hebben ervaren dat we resultaten bereiken vanuit een eerlijke dialoog waarbij humor en helderheid helpen om scherp te blijven en om de oefensituaties te kunnen vertalen naar de dagelijkse werkzaamheden.

### **Vertrouwen**

Wij dragen er zorg voor dat Merlijn een organisatie is waar mensen volledig vertrouwen in hebben. Dat geldt voor zowel de inhoud als de relatie. We geven daarom continue aandacht aan klantbehoefte-analyses, evaluaties en research en baseren daarop de innovatie van onze producten en de groei van onze eigen kwaliteiten.

## **Merlijn Groep: de klant in beeld**