
Merlijn

TRAINING & ADVIES

MANAGEN VAN CONFLICTEN OP DE WERKPLEK

Vaardigheidstraining



GROEI



Managen van conflicten op de werkvloer

Introductie

Conflicten hebben zowel belemmerende als kansrijke aspecten. Naast pijn, verwarring en onzekerheid kunnen ze, mits goed begeleid en opgelost, ontwikkeling en groei stimuleren. Elk individu en elke organisatie heeft dagelijks met conflicten en de gevolgen daarvan te maken. Ze hebben ingrijpende en niet zelden onzichtbare effecten, met vaak grote (financiële) consequenties. In de overgrote meerderheid van de gevallen zijn individuen noch organisaties zich bewust van dergelijke effecten, met alle gevolgen van dien.

De centrale vraag in deze training is: hoe kan ik het maximale rendement uit conflicten halen?

We hebben een conflictmanagementmethode ontwikkeld die het gehele conflictproces bestrijkt.

In de training leert u wat uw leidende stijl is van conflicthantering en welke instrumenten u wanneer het beste kunt inzetten.

Belangrijk is ook dat u leert inzien wanneer u het conflict nog zelf kunt managen in de richting van een creatieve oplossing en wanneer u dit beter kunt overlaten aan een derde, een collega of een professionele coach, mediator, advocaat of arbiter.

Door de training beschikt u over (mediation) vaardigheden, die u in staat stellen met vertrouwen en op een professionele wijze een constructief conflict met uw gesprekspartner aan te gaan.

Doelgroep

De training is geschikt voor:

1. iedere medewerker en manager, die zijn/haar persoonlijke communicatie met collega's in bestaande en toekomstige conflictsituaties wil verbeteren en meer handvatten wil hebben om met behoud van de relatie adequaat op te kunnen treden;
2. HR managers, medewerkers, leden van een Ondernemingsraad en andere professionals die beroepsmatig te maken krijgen met conflicten en conflictsituaties binnen arbeidsverhoudingen in de organisatie;
3. organisatieadviseurs, management consultants en conflictcoaches;
4. interim-managers, project- en procesmanagers;
5. advocaten, andere juridische beroepsbeoefenaren en mediators, die graag de specifieke vaardigheden willen aanscherpen met betrekking tot arbeidsgerelateerde conflicten.
6. vertrouwenspersonen.

Er is geen specifieke academische of andere vooropleiding vereist voor het volgen van de training.



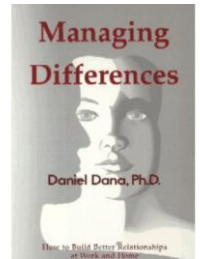
Inhoud van de training

Het doel van de training is kennis te maken met de diverse benaderingswijzen van conflicten en conflictvaardigheden door het bewustzijn ten aanzien van conflicten te verhogen en te oefenen in conflictvaardig gedrag.

Vorbereiding en aanpak van de training

Wij vragen aan de deelnemers om vooraf zoveel mogelijk conflictsituaties in te brengen waarin zij zich kunnen herkennen en waaruit de persoonlijke leerdoelen kunnen worden afgeleid. In de training wordt vervolgens op basis van de persoonlijke leerbehoefte ingegaan op de ingebrachte situaties om daarmee het leereffect zo optimaal mogelijk te maken.

Iedere deelnemer ontvangt drie digitale syllabi met theorie, casuïstiek en een persoonlijk leerplan. Na afronding van de training ontvangt zij/hij tevens een persoonlijk certificaat en een exemplaar van het boek, "Managing Differences".



Permanente Educatie MFN

Deze training levert u de volgende PE-punten op:
12 PE-punten, categorie 1a.

Mediatorsfederatie
Nederland

Open inschrijving

De training duurt twee dagen (vier dagdelen: zie hierachter het programma). Voor actuele data verwijzen wij u naar onze website: www.merlijngroep.nl.

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.



PROGRAMMA

Managen van conflicten op de werkvloer

Vaardigheidstraining

Dag 1

Ochtendprogramma

- 09.30 - 10.00 welkom / bespreking programma / kennismaking
- 10.00 - 10.45 vaststellen individuele leerdoelen
- 10.45 - 11.15 theorie: conflictprincipes en de drie conflict management systemen (voorkomen, ontstaan, escaleren en de-escaleren van conflicten) / "Zelf Mediation" / koppeling aan leerdoelen
- 11.15 - 11.30 PAUZE
- 11.30 - 12.30 theorie: voorbij het gezond verstand / de aard van het conflict: ontdekken van onze "Verkeerde Reflexen" (vluchten, vechten) / fasering gesprekken
- 12.30 - 13.15 LUNCH

Middagprogramma

- 13.15 - 14.00 theorie: waarom mediation technieken werken / vergelding- en verzoeningscyclus / conflict- en communicatieniveaus
- 14.00 - 15.00 oefening: mediationtechnieken
- 15.00 - 15.15 PAUZE
- 15.15 - 15.30 oefening: conflictgesprekken
- 15.30 - 16.00 oefening: conflictgesprekken met diverse casuïstiek en ingebrachte eigen praktijkoefeningen
- 16.00 - 16.45 oefening: stappenplan
- 16.45 - 17.00 afronding en evaluatie dag 1



Dag 2

Ochtendprogramma

- 09.30 - 09.45 bespreken dagprogramma / inventarisatie wensen
- 09.45 - 10.30 theorie: "Zelf Mediation": wat, wanneer en waarom / het omgaan met emoties en weerstanden / stappenplan / interventies
- 10.30 - 11.00 oefening: creëer de gelegenheid voor het gesprek
- 11.00 - 11.15 PAUZE
- 11.15 - 12.30 oefening: plan de context
- 12.30 - 13.30 LUNCH

Middagprogramma

- 13.30 - 15.00 oefening: succesvolle conflictconversaties
- 15.00 - 15.15 PAUZE
- 15.15 - 16.15 oefening: "Make the Deal"
- 16.15 - 16.45 Persoonlijk Stappenplan maken
- 16.45 - 17.00 resterende vragen, evaluatie, uitreiking certificaten
- 17.00 - Merlijn borrel



Dag 3 Verdiepingsdag (optioneel)

Facultatief is voorts de mogelijkheid aanwezig tot het organiseren van een terugkomdag om de verworven competenties in te trainen en verdere verdieping middels coaching op de werkvloer.

Ochtendprogramma

09.30 - 10.30 : inventariseren gerezen praktijkvragen en problemen in de eigen praktijk van de deelnemers + bespreking (intervisie)

10.30 - 11.00 : oefenen (eventueel met acteur)

11.00 - 11.15 : pauze

11.15 - 12.30 : oefenen

12.30 - 13.15 : lunch

Middagprogramma

13.15 - 15.15 : oefenen lastige praktijksituaties (eventueel met acteur)

15.15 - 15.30 : pauze

15.30 - 16.45 : vervolg oefenen (eventueel met acteur)

16.45 - 17.00 : evaluatie