

---

**Merlijn**

TRAINING & ADVIES

# **VERDIEPINGSTRAINING VAARDIGHEDEN VERTROUWENSPERSOON**

*Geaccrediteerd door de Landelijke Vereniging van  
Vertrouwenspersonen*

---



GROEI



# VERDIEPINGSTRAINING VAARDIGHEDEN VERTROUWENSPERSOON

---

## **Introductie**

Veel vertrouwenspersonen willen graag de vaardigheden die ze voor hun vak nodig hebben verder verdiepen. De basistraining heeft ze (soms voor het eerst) laten kennismaken met deze vaardigheden en ze willen deze graag verder ontwikkelen.

Voor vertrouwenspersonen die soms al jaren werkzaam zijn als vertrouwenspersoon geldt dat ze graag aan de slag willen met de vaardigheden die ze nodig hebben en waarvan ze in de praktijk merken dat er verbetering mogelijk is.

Deze Verdiepingstraining Vaardigheden Vertrouwenspersoon biedt aan beide groepen volop mogelijkheden.

## **Accreditatie door de LVV / Certificering**

Deze training is geaccrediteerd bij het keurmerkinstuut van de LVV, de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen, zodat deze training geldt als nascholing in het kader van de her- certificering.

## **Vooropleiding**

De training is gericht op mensen met hbo werk- en denkniveau. In dat kader wordt aandacht besteed aan het profiel van de kandidaat middels evaluatie van het CV. Beoordeling hiervan kan eventueel leiden tot een kort kennismakingsgesprek ter bevestiging van geschiktheid.

## **Doelgroep**

De training richt zich op vertrouwenspersonen die hun vaardigheden willen verdiepen. Als men geen erkende basisopleiding heeft gedaan, zal er van te voren telefonisch contact zijn om af te stemmen of er voldoende kennis en ervaring is om de training met succes te volgen.

## **Algemeen**

De training richt zich met name op het onderdeel opvangen, begeleiden en informeren uit de functiebeschrijving van de VP zoals vastgelegd in de functiebeschrijving van de LVV.

## *Werkvormen*

- Kennisoverdracht
- Ervaringsgerichte oefeningen
- Oefenen met (eigen) casuïstiek
- Rollenspelen

Deelnemers kunnen kiezen uit de vaardigheden (competenties) waar ze zich verder in willen bekwamen. Er is dus geen vast programma.

Uit een overzicht van de in de basistraining behandelde onderwerpen, mag elke deelnemer er 1 kiezen. De trainer zal dit onderwerp kort theoretisch behandelen, waarna de deelnemer zelf in een rollenspel aan de slag gaat. Hij/zij kan hierbij zelf een casus inbrengen, of er wordt gewerkt met casuïstiek die specifiek op het thema betrekking heeft.



De onderwerpen waaruit een keuze gemaakt kan worden, zijn:

- **Dramadriehoek:** de Vertrouwenspersoon heeft op twee vlakken met de Dramadriehoek te maken: Hij kan als vertrouwenspersoon zelf in een van de rollen ( vaak die van redder) worden gezogen. Hoe voorkom je dit en hoe kom je er uit. Daarnaast zal de melder vaak onderdeel zijn van de Dramadriehoek ( vaak in de rol van slachtoffer). Hoe kun jij als Vertrouwenspersoon hem/haar helpen hier uit te komen.
- **Luisteren, Samenvatten, Doorvragen.** LSD is in de wereld van Vertrouwenspersonen een bekend begrip. Toch leidt het toepassen hiervan niet altijd tot het gewenste resultaat. Het zet de Vertrouwenspersoon immers in een actieve stand. En dat is lang niet altijd goed. Dus hoe pas je LSD toe, zonder in die valkuil te stappen?
- **Conflicthantering:** De melder heeft altijd te maken met een bepaalde vorm van een conflict. Daarom is het ook voor de Vertrouwenspersoon van belang iets meer te weten over conflicten en de verschillende fases in een conflict. Door deze te herkennen en te weten hoe hier mee om te gaan, kan de Vertrouwenspersoon de melder gemakkelijker ondersteunen.
- **Van standpunt naar belang:** Een standpunt is meestal een gekozen oplossing. Zo is de wens tot schadevergoeding een standpunt. Achter dat standpunt zit een belang. Ook melders zitten vaak vast in een standpunt, terwijl het helder hebben van hun belang meer mogelijkheden tot oplossing biedt. Hoe kom je van standpunt naar belang?
- **Oplossingsgerichte vragen:** Veel mensen zijn erg gewend te focussen op de problemen, het verleden. Dit geldt ook voor Vertrouwenspersonen: we willen graag veel weten van wat er aan de hand is, wat er gebeurd is. Dit blijkt vaak niet echt effectief. Beter is het om, zodra dit mogelijk is, de blik van de melder te richten op de toekomst. De techniek van oplossingsgerichte vragen is hierbij een heel handig hulpmiddel.
- **Omgaan met emoties:** Emoties horen bij het werk van Vertrouwenspersoon. Het maakt het werk voor velen boeiend. Maar dat maakt het niet minder moeilijk. Hoe ga je om met de emoties van de melder? En hoe kun je hem/haar helpen met zijn emoties om te gaan.
- **De grondhouding van de vertrouwenspersoon:** Het belangrijkste instrument van de Vertrouwenspersoon is de Vertrouwenspersoon zelf. Wat is de goede grondhouding van de Vertrouwenspersoon? En welke technieken zijn er om je te helpen die te bereiken? We maken hierbij gebruik van diverse NLP technieken.

De opleiding bestrijkt afwisselend de theorie, praktische vaardigheden en het bespreken van casuïstiek.

De training zal een afwisseling zijn van het behandelen van theorie, oefenen en ervaren, en reflecteren. De eigen casuïstiek van de deelnemers kan leidraad zijn in de oefeningen tijdens de trainingsdagen. Door de gekozen aanpak is er specifieke aandacht voor individuele leerdoelen.

#### *Werkvormen*

- Kennisoverdracht
- Ervaringsgerichte oefeningen
- Oefenen met (eigen) casuïstiek
- Rollenspelen



Deelnemers kunnen kiezen uit de vaardigheden (competenties) waar ze zich in willen verdiepen. Er is dus geen vast programma

Uit een overzicht van de in de basis-training behandelde onderwerpen, mag elke deelnemer er 1 kiezen. De trainer zal dit onderwerp kort theoretisch behandelen, waarna de deelnemer zelf in een rollenspel aan de slag gaat. Hij/zij kan hierbij zelf een casus inbrengen, of er wordt gewerkt met casuïstiek die specifiek op het thema betrekking heeft.

De onderwerpen die aangeboden worden, en waaruit dus een keuze gemaakt kan worden, zijn:

- Dramadriehoek: hoe blijf ik als vertrouwenspersoon uit de reddersrol
- Luisteren, Samenvatten, Doorvragen. Vaak leidt LSD tot het geven van advies, terwijl goed luisteren de melder vaak het meeste helpt
- Escalatieladder: Door het herkennen van de verschillende fases in een conflict, kan de VP gemakkelijker meedenken met het vinden van de meest passende oplossing
- Van standpunt naar belang: Ook melders zitten vaak vast in een standpunt, terwijl het helder hebben van hun belang meer mogelijkheden tot oplossing biedt. Hoe kom je van standpunt naar belang?
- Oplossingsgerichte vragen
- Omgaan met emoties
- De grondhouding van de vertrouwenspersoon

De opleiding bestrijkt afwisselend de theorie en kennis van het vakgebied, praktische vaardigheden en het bespreken van casuïstiek.

De training zal een afwisseling zijn van het behandelen van theorie, oefenen en ervaren, en reflecteren. De eigen casuïstiek van de deelnemers kan leidraad zijn in de oefeningen tijdens de trainingdagen. Er is specifieke aandacht voor individuele leerdoelen.

### **Resultaat Verdiepingstraining Vaardigheden Vertrouwenspersoon**

- De cursist heeft meer inzicht in gesprekstechnieken en kan deze effectiever toepassen;
- De cursist is in staat te reflecteren op eigen gedrag
- De cursist is zich bewust van diens eigen valkuilen en is in staat deze te vermijden;
- De cursist heeft een aantal lastige situaties uit de praktijk ervaren en geleerd hier op een effectieve manier mee om te gaan;
- De cursist is in staat een melder op een effectieve manier op te vangen en te begeleiden.

### **Studiebelasting**

De studiebelasting bestaat uit het volgen van de trainingdag. Het maken van een reflectieverslag na afloop wordt sterk aangeraden.

Uiterlijk drie weken voor de aanvang van de training wordt aan de deelnemers de logistieke cursusinformatie toegestuurd.

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

Onderstaand programma geeft u op hoofdlijnen een beeld van de training. De actuele data waarop de training gegeven wordt, zijn te vinden op de website. Gezien het intensieve karakter van de training en het feit dat elke deelnemer de kans moet krijgen zijn/haar vraag behandeld te krijgen, is het maximaal aantal deelnemers 6. Het minimale aantal deelnemers is 4. Bij volledige aanwezigheid en actieve deelname ontvangt de deelnemer een certificaat voor deelname



### **Vertrouwelijkheid van de training**

Ook in deze verdiepingstraining wordt veel gebruik gemaakt van casuïstiek uit de actuele praktijk, niet alleen van de trainer(s), maar zeker ook van de cursisten. Het moge duidelijk zijn dat het in acht nemen van vertrouwelijkheid en privacyregels een absolute voorwaarde is om dit voor iedereen veilig en mogelijk te maken.

### **Deelnamebewijs/beoordeling/herkansing**

Na het volledig doorlopen van de cursus ontvangen deelnemers een deelnamebewijs.

### **Vervolg op de training**

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

### **Trainers, prijs en locatie**

Voor nadere informatie over de trainers, locatie en de prijs 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, logistiek en de locatie.

## **Globaal Programma**

### **1-daagse verdiepingstraining Vaardigheden Vertrouwenspersoon**

De training bestaat uit 1 dag, aanvang 10.00 uur, eind 17.00 uur

- 9.30-10.00 uur ontvangst
- 10.00- 11.00 uur deelnemer 1
- 11.00-12.00 uur deelnemer 2
- 12.00-13.00 uur deelnemer 3
- 13.00 -13.45 uur lunch
- 13.45-14.45 uur deelnemer 4
- 14.45-15.45 uur deelnemer 5
- 15.45-16.45 uur deelnemer 6
- 16.45-17.00 uur afsluiting, invullen evaluatie

De tijdsbesteding voor deze training bedraagt 2 dagdelen



[www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl)

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**