



CC 01

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

*Merlijn*

## **Basisopleiding tot conflictcoach**

Leren reageren vanuit verbinding



# Basisopleiding tot conflictcoach

## Leren reageren vanuit verbinding

### Introductie

Conflicten zijn een veel voorkomend onderdeel van de dagelijkse omgang die mensen met elkaar hebben. Conflicten kunnen duidelijkheid verschaffen, de sfeer verbeteren, relaties herijken. Conflicten kunnen ook energie kosten, onder de oppervlakte gisten en mensen uit elkaar drijven.

Wanneer u als professional met conflicten te maken hebt en u merkt dat conflictpartijen er zelf niet uitkomen, is het goed als partijen begeleid kunnen worden bij het ontwikkelen van conflictvaardig gedrag. Het gaat daarbij over het algemeen niet om de inhoud, maar om onderliggende patronen die de oorzaak van een probleemsituatie zijn. Wanneer de conflictcoach dit op goede manier kan begeleiden, worden partijen zich bewust van het eigen aandeel in het conflict en leren zij effectiever te handelen. Dit biedt mogelijkheden om op andere wijze met zowel het conflict als met (toekomstige) problemen om te gaan. Door bijtijds conflictcoaching in te zetten, worden escalaties voorkomen en blijft er energie over voor andere zaken.

*De conflictcoach kan zowel met één als met meerdere partijen in een conflict werken!*

### Doelgroep

De training richt zich op leidinggevend en professionals die regelmatig te maken hebben met conflicten, dit op een effectieve wijze willen begeleiden en willen voorkomen dat conflicten escaleren.

### Inhoud van de training

De deelnemers zullen stap voor stap vertrouwd worden gemaakt met het proces van conflictcoaching, theoretische en praktische ondersteuning krijgen in het ontwikkelen van een professionele basishouding en zich bewust worden van persoonlijke ontwikkelstappen daarin. We volgen voor dit proces de fasen van zelfsturend leren. Naast de verplichte verschijning tijdens de gezamenlijke trainingsblokken is intervisie aanbevolen en zelfwerkzaamheid gewenst ten aanzien van het doornemen van de aangeboden en aangeraden literatuur.

Gaandeweg de training groeit u in beheersing van de theorie, de daaraan gerelateerde vaardigheden en het bijbehorende gedrag.

### Theorie

- kennis van de escalatieladder en van conflictaneringstijlen
- diagnose van conflicten;
- ervaringsleren volgens Kolb;
- competenties conflictcoach;
- communicatieve vaardigheden;
- relevante psychologische termen, waaronder overdracht, projectie, rationalisaties;
- procesmatige manier van kijken naar een groep.

**Vaardigheden**

- beheersen competenties conflictvaardigheid;
- vertalen leervragen naar doelen;
- vertalen doelen naar resultaten;
- actief luisteren en ontwikkelingsgerichte feedback geven;
- reflecteren op inhoud, gevoel en patronen;
- gebruikmaken van vraagtechnieken;
- gebruik maken van geweldloze communicatie;
- aansluiten bij de behoeften;
- omgaan met emoties en weerstanden;
- toepassen van interventiemethoden en werkvormen;
- werken in het hier en nu;
- gebruik maken van de dynamiek van de interacties;
- werken met de cirkel van effect (het waarmaken van eigen overtuigingen);
- proces van verliesbegeleiding.

**Gedrag**

- inzicht hebben in eigen gedrag en het effect daarvan op anderen;
- zich bewust zijn van eigen thema's en visie op conflicten;
- een integere, open en nieuwsgierige basishouding;
- oprecht zijn;
- uitbreiden van gedragsrepertoire, gerelateerd aan conflicthantering.

**Resultaat van de training**

Als resultaat is de deelnemer in staat om met de opgedane kennis als conflictcoach:

- een conflict op professionele wijze te begeleiden;
- het leerproces bij de coachee(s) op gang te brengen;
- de coachee(s) te begeleiden in het creëren van een beweging in het conflict;
- de valkuilen van dit proces te herkennen en daar adequaat op te reageren.

**Vorbereiding 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 verstrekken van informatie / theorie, oefenen en reflecteren. De deelnemers kunnen oefenen met elkaar op basis van aangereikte casuïstiek en daarnaast zal er aandacht zijn voor de bij de individuele deelnemer passende praktijksituatie en specifieke individuele leerdoelen.

**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 15 PE NOBCO punten op.

Deze training levert u 45 PE MfN punten categorie 2 op.



Mediatorsfederatie  
KWALITEITSREGISTER Nederland

**Open inschrijving**

De training duurt zes dagen (15 dagdelen: zie hierachter het programma). Voor actuele data verwijzen wij u naar onze [website](#).

**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. De trainingstijden worden uiteraard samen met u bepaald. Het is dan bijvoorbeeld ook mogelijk om de training te spreiden over meerdere dagen.

## **Online training**

Merlijn biedt deze training ook online aan. Net als bij de fysieke training stemmen we het trainingsmateriaal zo veel mogelijk af op de wensen en input van de deelnemers. We behandelen de theorie kort, u krijgt veel praktische tips, en er is veel tijd voor activerende (maatwerk)oefeningen. Onze online training is afwisselend en inspirerend. U krijgt de kans om in korte tijd vaardigheden als conflictcoach te leren.

Omdat een online training de meeste mensen meer energie kost dan een training in levenden lijve, duurt de online training iets korter dan de fysieke variant: van 10.30 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 16 uur.

## **Programma van de 6 daagse training conflictcoaching**

### **Blok 1 – Inleiding conflictcoaching / Fase van de ervaring**

(Twee dagen; vijf dagdelen).

In dit blok gaat het over de eerste fase van het ervaringsleren. Dat geldt zowel voor de deelnemers aan de training, als voor de eerste fase van een conflictcoaching. Onderwerpen die hierbij aan bod komen zijn: het maken van afspraken en ruimte geven voor het vertellen van ervaringen.

Tevens gaat u als conflictcoach op zoek naar patronen, de wijze waarop de interactie verloopt, conflictstijlen, aanwezige en te ontwikkelen vaardigheden, thema's. Er is aandacht voor de basishouding van de conflictcoach, eigen ervaringen en visie, valkuilen en te ontwikkelen competenties.

## **Blok 1 - Dag 1**

### **Inleiding conflictcoaching**

#### **Ochtendprogramma**

- 09.30 - 10.00 : Ontvangst
- 10.00 - 11.30 : Kennismaken deelnemers
- 11.30 - 11.40 : Huishoudelijke kwesties & toelichting programma
- 11.40 - 11.50 : Pauze
- 11.50 - 12.30 : Rolverheldering conflictcoaching
- 12.30 - 13.00 : Diagnose van conflicten
- 13.00 - 14.00 : Lunch

#### **Middagprogramma**

- 14.00 - 15.00 : Je eigen kijk op conflicten
- 15.00 - 15.30 : Vaardigheden coaching
- 15.30 - 15.45 : Pauze
- 15.45 - 16.45 : Vervolg vaardigheden coaching
- 16.45 - 18.00 : Snack

#### **Avondprogramma**

- 18.00 - 19.30 : Werken met geweldloze communicatie
- 19.30 - 19.45 : Reflecties
- 19.45 - 20.00 : Afronding

## **Blok 1 - Dag 2**

### **Ochtendprogramma**

- 09.00 - 09.15 :    Introductie van deze dag
- 09.15 - 10.00 :    Competenties conflictcoaching
- 10.00 - 10.45 :    Formuleren van doelen & reflectie t.a.v. eigen leervraag en leerdoel
- 10.45 - 11.00 :    Pauze
- 11.00 - 12.00 :    Drie stoelen oefening
- 12.00 - 12.30 :    Toelichting systeemtheorie
- 12.30 - 13.30 :    Lunch

### **Middagprogramma**

- 13.30 - 15.00 :    Casus conflictcoaching
- 15.00 - 15.15 :    Pauze
- 15.15 - 15.45 :    Plenaire bespreking van de casus en vragen & reflecties coachcompetenties
- 15.45 - 16.30 :    Vervolg casus
- 16.30 - 17.00 :    Nabespreking / evaluatie blok 1 / uitreiking huiswerkopgaven voor blok 2
- 17.00 -            Merlijn borrel

## **Blok 2 - Dag 3**

### **Introductie niveaus van leren en veranderen van Dilts**

#### **Ochtendprogramma**

- 09.30 - 10.00 : Ontvangst
- 10.00 - 10.45 : Welkom / terugblik op blok 1 / bespreking programma blok 2 / inventarisatie persoonlijke ervaring / huiswerkbespreking
- 10.45 - 11.00 : Toelichting niveaus van leren en veranderen van Dilts  
niveaus van leren en veranderen Dilts: de omgeving
- 11.00 - 12.00 : Casus
- 12.00 - 12.30 : Cirkel van invloed en betrokkenheid
- 12.30 - 13.30 : Lunch

#### **Middagprogramma**

- 13.30 - 14.00 : Niveaus van leren en veranderen Dilts: het gedrag / de normen
- 14.00 - 15.00 : Casus
- 15.00 - 15.15 : Pauze
- 15.15 - 16.45 : Conflictvaardigheden
- 16.45 - 18.00 : Snack

#### **Avondprogramma**

- 18.00 - 20.00 : Conflictstijlen en escalatie

## **Blok 2 - Dag 4**

### **Ochtendprogramma**

- 09.00 - 09.15 : Korte terugblik / vragen
- 09.15 - 09.45 : Niveaus van leren en veranderen Dilts: de vaardigheden werken met kwaliteiten
- 09.45 - 10.45 : Casus
- 10.45 - 11.00 : Pauze
- 11.00 - 12.30 : Conflictvaardigheden/ vaardigheden/ inzetten & formuleren leervraag en leerdoel
- 12.30 - 13.30 : Lunch

### **Middagprogramma**

- 13.30 - 14.15 : Niveaus van leren en veranderen Dilts: overtuigingen
- 14.15 - 15.15 : Casus
- 15.15 - 15.30 : Pauze
- 15.30 - 16.30 : Drama driehoek en overdracht
- 16.30 - 17.00 : Afronden / uitdelen huiswerk / evaluatie blok 2
- 17.00 - Merlijn borrel



## **Blok 3 - Dag 5**

### **Ochtendprogramma**

- 09.30 - 10.00 : Ontvangst
- 10.00 - 10.30 : Terugblik op blok 2 / bespreking programma blok 3 / inventarisatie persoonlijke ervaringen / huiswerkbespreking
- 10.30 - 11.00 : Waar zit de beweging? Werkvormen voor inzicht.
- 11.00 - 11.15 : Pauze
- 11.15 - 12.30 : Vervolg werkvormen
- 12.30 - 13.30 : Lunch

### **Middagprogramma**

- 13.30 - 15.00 : Niveaus van leren en veranderen Dilts: identiteit werken met de schaduw
- 15.00 - 15.15 : Pauze
- 15.15 - 16.30 : Casus
- 16.30 - 16.45 : Reflectie competenties conflictcoaching
- 16.45 - 18.00 : Snack

### **Avondprogramma**

- 18.00 - 20.00 : Werken met de schaduw

## **Blok 3 - Dag 6**

### **Ochtendprogramma**

- 09.00 - 09.15 : Korte terugblik / vragen
- 09.15 - 10.00 : Niveaus van leren en veranderen Dilts: identiteit
- 10.00 - 10.30 : Werkvormen gericht op identiteit
- 10.30 - 10.45 : Pauze
- 10.45 - 11.45 : Werkvormen gericht op identiteit
- 11.45 - 12.30 : Niveaus van leren en veranderen Dilts: missie
- 12.30 - 13.30 : Lunch

### **Middagprogramma**

- 13.30 - 14.30 : Niveaus van Dilts
- 14.30 - 15.30 : Casus
- 15.30 - 15.45 : Pauze
- 15.45 - 16.30 : Afscheidsrituelen
- 16.30 - 17.00 : Bespreking verdere mogelijkheden: thema- / terugkomdagen /verdiepingstraining conflictcoaching/ evaluatie / uitreiking certificaten
- 17.00 - Feestelijke Merlijn borrel

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

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.