

MASTER OF CONFLICT VAN MEDIATOR TOT CONFLICTCOACH

een combinatie van de MfN geaccrediteerde mediation basisopleiding en de NOBCO geaccrediteerde opleiding tot conflictcoach, verrijkt met vele verdiepende invalshoeken in een systeemtheoretisch kader

een Masterclass voor mediators met verreikende ambities en coaches met een oriëntatie op conflict



GROEI



Inhoudsopgave MASTER OF CONFLICT

Pagina

Introductie Masterclass	03
Doelgroep	03
Programma in het kort	04
Toelichting op de diverse onderdelen	05
Toelichting op blok 1: fundamenten onder de Masterclass	05
Toelichting op themadag 1: systemisch waarnemen bij conflicten	05
Toelichting op blok 2, 3 en 4: MfN erkende basisopleiding mediation	05
Toelichting op themadag 2: culturele diversiteit	06
Toelichting op themadag 3: psychopathologie	07
Toelichting op blok 5, 6 en 7: Nobco erkende basisopleiding conflictcoaching	07
Toelichting op themadag 4: transactionele analyse	09
Toelichting op themadag 5: de Contactcirkel	09
Toelichting op blok 8 vervolgdag blok 8: Nobco erkende teamconflictcoaching	09
Toelichting op blok 9: integratie en afronding	11
Vorbereiding van de Masterclass	11
Aanpak van de Masterclass	11
Coaching tijdens de Masterclass	11
MfN registermediator worden?	11
Vrijstellingen voor bepaalde onderdelen	11
Investering	12
Locaties	12
PE / PO punten / Accreditaties Merlijn	12
Aantal deelnemers	12
Planning van de dagen	12
Literatuurlijst	13
Trainers	13
Dagindelingen	14
Over Merlijn	38



Introductie Master of Conflict

Conflicten

Conflicten zijn een veel voorkomend en 'normaal' onderdeel van de dagelijkse omgang van mensen. Ze kunnen duidelijkheid verschaffen, de sfeer verbeteren, relaties herijken.

Maar ze kunnen ook energie kosten, onder de oppervlakte gisten en mensen uit elkaar drijven.

Wanneer conflictpartijen er zelf niet op eigen kracht uitkomen, is het goed als de betrokken mensen daarin begeleid kunnen worden (A) incidenteel, door het inzetten van een mediator om een specifiek conflict op te lossen of (B) structureel, door de ondersteuning te zoeken van een conflictcoach voor het ontwikkelen van conflictvaardig gedrag, van open en nieuwsgierige communicatie van mens tot mens, van gedrag waarmee conflicten op een volwassen manier kunnen worden benaderd. Waarna de-escalatie kan volgen.

Het gaat bij conflicten over het algemeen niet primair om de inhoudelijke kant van de zaak, maar om onderliggende patronen die de oorzaak van een probleemsituatie zijn. Wanneer de mediator / conflictcoach gesprekken op een 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 actuele conflict als met (toekomstige) problemen en spanningen om te gaan.

Waarom de Masterclass volgen?

Het belangrijkste voordeel van het volgen van de Masterclass is dat de deelnemer, door in een periode van twaalf maanden twee verschillende maar wel aan elkaar verwante professies aan te leren, met zekerheid zowel een betere mediator zal worden als een betere conflictcoach.

Doelgroep

De Masterclass is ontwikkeld voor een ieder die zich professioneel, als (MfN Register)mediator / (Merlijn) Conflictcoach met conflictantering en conflictbemiddeling Deelnemers zijn nieuwe instromers / aspirant conflictprofessionals met diepgaande en verreikende ambities, leidinggevenden en professionals die regelmatig te maken hebben met conflicten. Zij willen conflicten op een effectieve wijze begeleiden.

Vanuit een brede waaier van kennis over conflicten en een groot aantal vaardigheden, willen zij in staat zijn te voorkomen dat conflicten ontstaan en escaleren en willen zij eenmaal opgelaaide conflicten op de best passende wijze kunnen begeleiden en oplossen.



Programma van de Masterclass in het kort

Het gaat om in totaal:

- 24 dagen trainingsdagen
- 2 dagdelen intervisie
- 3 dagen supervisie

De Masterclass wordt steeds zo ingepland dat hij binnen 12 maanden is afgerond.

Blok 1 (2 dagen)	fundamenten onder de Masterclass
Themadag 1 (1 dag)	systeemtheorie / systemisch waarnemen bij conflicten
Blokken 2, 3, 4 (6 dagen)	basisopleiding mediation
Supervisie 1 (1 dag)	begeleid terug- en vooruitblikken
Themadag 2 (1 dag)	culturele diversiteit in relatie tot conflicten
Intervisie 1 (1 dagdeel)	samen uitwisselen en oefenen
Themadag 3 (1 dag)	psychopathologie in relatie tot conflicten
Blokken 5, 6 en 7 (6 dagen)	basisopleiding conflictcoaching
Supervisie 2 (1 dag)	begeleid terug- en vooruitblikken
Themadag 4 (1 dag)	conflicten bekeken vanuit de Transactionele Analyse
Themadag 5 (1 dag)	conflicten bekeken vanuit de Contactcirkel
Intervisie 2 (1 dagdeel)	samen uitwisselen en oefenen
Blok 8 (2 dagen)	conflictcoaching bij teams
Vervolgdag op blok 8 (1 dag)	vervolg conflictcoaching bij teams
Supervisie 3 (1 dag)	begeleid terug- en vooruitblikken
Blok 9 (2 dagen)	integratie en afronding



Toelichting op de diverse onderdelen

Toelichting op blok 1: fundamenten onder de Masterclass

In dit blok komen al die elementen aan de orde die in mediation én conflictcoaching een rol spelen en van belang zijn:

- context / visie conflictbegeleider
- behoeften en belangen
- weerstand / emoties
- communicatieve vaardigheden
- conflictoplossingsmethoden / escalatieladder
- conflicthanteringsstijlen
- kernkwadranten
- leerdoelen en vormen intervisiegroepen

Toelichting op themadag 1: systemisch waarnemen bij conflicten

In de systeemtheorie wordt gekeken naar de verhoudingen, de gedragingen en de krachtenvelden die zorg dragen voor het evenwicht tussen groepen mensen.

Op deze eerste themadag willen we de deelnemers ingangen bieden om vanuit de systeemtheorie mensen te helpen om inzicht te krijgen in de wijze waarop hun systeem is ontworpen. Zodat zij daarna kunnen zoeken naar mogelijkheden om beweging te creëren en zo de balans te herstellen dan wel tot een oplossing te komen die nieuwe systemen mogelijk maakt.

Op de themadag worden inleidingen over de systeemtheorie afgewisseld met vaardigheidsoefeningen en casuïstiek.

Toelichting op de blokken 2, 3 en 4: mediation

Opbouw en verbetering van de individuele vaardigheid staat bij de training centraal.

Concrete leerdoelen zijn:

- het professioneel kunnen bemiddelen op het kennis- en vaardigheidsniveau dat het MfN van door haar erkende en te erkennen mediators vereist;
- een basishouding aanleren als uitgangspunt voor het door partijen aanvaard worden als bemiddelaar;
- onderhandelingsprocessen en -technieken doorzien en deze als procesexpert kunnen aansturen en bewaken;
- partijen weten te bewegen tot het zoeken naar voor partijen aanvaardbare oplossingen.

Daarvoor is het van belang dat de deelnemer het non-verbale en verbale communicatieproces tussen mensen in de bijzondere setting van een (dreigend) conflict kan doorzien en zondig beïnvloeden. En dat hij / zij gedurende dat proces, vanuit een goede basishouding, onpartijdigheid en vertrouwen uitstraalt en beschikt over inlevingsvermogen in de positie van alle partijen. Vanuit voornoemde perspectieven bezien, wordt onder meer de volgende theoretische kennis verschaft en worden onder meer de volgende vaardigheden getraind.

Theorie



- communicatietheorie en theorie van conflicthantering;
- theorie inzake mediation en andere vormen van ADR;
- verschillende methoden van onderhandelen;
- creativiteit;
- macht en invloed;
- de wet van wederkerigheid/onpartijdigheid;
- voorwaarden voor mediation;
- indicaties en contra-indicaties;
- MfN mediation-reglement en gedragsregels en de toepassing daarvan, alsmede de (voorbeeld)contracten en modellen die het MfN aan mediators ter beschikking stelt;
- ethische kwesties.

Vaardigheden

- onderkennen van indicaties en contra-indicaties;
- opbouwen van vertrouwensrelatie;
- inhoud en relatie (onder-)scheiden;
- belangen van partijen identificeren;
- verschillen in zienswijze identificeren en inzichtelijk maken;
- creatief naar oplossingen helpen zoeken;
- structuur bieden;
- bewaken van de machtsbalans tussen partijen;
- impasses naar de oorsprong herleiden en doorbreken;
- procedurele aspecten van mediation beheersen en er zich aan houden;
- hanteren van sessies met partijen afzonderlijk;
- het schrijven van een verslag van een (proef)bemiddeling;
- toepassen van supervisie en consultatie;
- voorzien van misbruik van mediation.

Ontwikkeling basishouding

Het aanleren, respectievelijk het bevorderen van:

- respect;
- vertrouwen;
- dienstbaarheid;
- betrouwbaarheid;
- intrinsieke belangstelling en aandacht voor mensen en hun problemen;
- passie voor procesondersteuning;
- tolerantie voor ambiguïteit in partijen en hun onderlinge posities;
- neutraliteit.

Toelichting op supervisie 1

Onder begeleiding van een docent uit de leergang werkt u in een (vaste) subgroep aan het verdiepen van de kennis, het reflecteren op eigen rol en gedrag, het vergroten van het zelfbewustzijn om de professionele ontwikkeling als conflictbegeleider te ondersteunen. U leert van elkaar en over uzelf. Deze Supervisie vindt oorspronkelijk plaats van 10:00 tot 13:00. Echter kan de datum en tijd in overleg met de trainer nader worden afgestemd.



Toelichting op themadag 2: culturele diversiteit

Mensen verschillen van elkaar door individuele persoonlijke eigenschappen, maar ook door allerlei achtergronddimensies (klasse, sekse, seksuele oriëntatie, etnische achtergrond, geloof, enzovoort). Deze verschillen vereisen dat de conflictbegeleider diversiteit weet te hanteren en in staat is adequaat die verschillen te ontdekken en te overbruggen.

Op deze themadag leert u:

- begrijpen dat denk- en doe- patronen onder meer gestructureerd worden door cultuur en dat eigen opvattingen en gewoontes niet als norm gesteld kunnen worden;
- begrijpen dat er diversiteit is in omgangs- en communicatieregels, niet alleen in verschillende culturen, maar ook intercultureel;
- concrete verschillen in omgangs- en communicatieregels in culturen te herkennen en er professioneel mee kunnen omgaan;
- cliënten gericht vragen kunnen en durven stellen over interculturele verschillen en uitleg kunnen geven over eigen (cultureel bepaalde) gewoontes en gebruiken.

Toelichting op intervisie 1

In deze intervisiebijeenkomst gaat u in uw eigen subgroep cases en thema's uitwerken, waar u tegenaan loopt als conflictbegeleider tijdens de leergang. Deze Intervisie vindt oorspronkelijk plaats van 10:00 tot 13:00. Echter kan de datum en tijd in overleg met de trainer nader worden afgestemd.

Toelichting op themadag 3: psychopathologie - herkennen in relatie tot conflicten

Op deze themadag leren we hoe psychopathologie te herkennen. De DSM V, het handboek over allerlei verschillende vormen van psychopathologie is hierbij onze leidraad.

We leren verschillende vormen van psychopathologie te onderkennen en de ontstaansgeschiedenis ervan (aangeboren/aangeleerd). Verder laten we in vogelvlucht zien, dat de kijk op psychopathologie in de 21e eeuw niet hetzelfde is als in de eeuwen daarvoor. Dus maatschappelijke denkbeelden over wat nu precies geestesziek is en wat niet, hebben in de loop der tijd nogal wat veranderingen ondergaan en zijn gekoppeld aan een dominant wereldbeeld in de betreffende periode.

Ook al vermoeden we de nodige psychopathologie, dan is het nog steeds niet eenvoudig om daarin een houding als bemiddelaar te vinden. M.a.w. wat kunnen we wel en wat niet met de wetenschap over psychopathologie in onze gesprekken. Er zal dus aan de hand van casuïstiek geoefend worden, zowel m.b.t. tot individuele gesprekken als gesprekken met meerdere personen (groepen).

Toelichting op de blokken 5, 6 en 7: conflictcoaching

De conflictcoach richt zich niet zozeer op de inhoud van het conflict, als wel op de dynamiek tussen de conflictpartners. De conflictpartners worden gestimuleerd te reflecteren over de eigen ervaringen en aan welke leervraag en doel ze in dit conflict willen werken.

Wat hierbij aan de orde komt:

- bewustwording van ineffectief gedrag en wat nodig is om tot effectief gedrag te komen.
- inzicht in eigen bijdrage aan het conflict en onderliggende overtuigingen;
- het loslaten, verwerken of herkaderen van gedachten en emoties die als belemmerend worden ervaren;
- bewustwording van onderliggende wensen, belangen, behoeften of verlangens;
- leren nemen van de eigen verantwoordelijkheid;
- Leren gebruik te maken van de interacties;



- Het actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen.

Wanneer de conflictpartners hun eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen in het conflict, leert ieder te vertrouwen op de eigen mogelijkheden in deze en andere conflictsituaties.

Theorie

- diagnose van conflicten;
- ervaringsleren volgens Kolb;
- competenties conflictcoach;
- relevante psychologische termen, waaronder overdracht, projectie, rationalisaties.

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;
- 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.

Ontwikkeling basishouding en 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.

Opzet van de drie blokken

Onderwerpen die in het eerste blok aan de orde komen: het maken van afspraken en ruimte geven voor het vertellen van ervaringen. Daarbij gaat u als conflictcoach op zoek naar patronen, de wijze waarop de interactie verloopt, aanwezige en te ontwikkelen vaardigheden en thema's. Er is aandacht voor de basishouding van de conflictcoach, eigen ervaringen en visie, te ontwikkelen competenties en communicatieve vaardigheden, waaronder geweldloze communicatie.

In het tweede blok gaan we in op de context van het conflict en op het gedrag. Een onderdeel hiervan zijn de conflictstijlen en het kernkwadrant. En, welke overtuigingen klinken door in de ervaringen? Welk dilemma's komen daaruit voort? Wat zijn onderliggende belangen en behoeften? Welke leervraag zou aansluiten bij de ervaringen? Tenslotte komt aan bod welke patronen bewust of onbewust een rol spelen tussen aanwezigen en wat de invloed hiervan is op de interactie.

In het derde blok gaan we in op dieper liggende vragen: hoe ziet iemand zichzelf in dit conflict? Welke bewustwording moet hierin verder ontwikkeld worden? Wat is er nodig om beweging te creëren? Welke interventies zet de conflictcoach in? Tenslotte besluiten we dit



blok met vormen waarin u kunt afronden of afscheid kunt nemen. Deze kunnen toegepast worden in de toekomstige coachtrajecten.

Toelichting op supervisie 2

Onder begeleiding van een docent uit de leergang werkt u in een (vaste) subgroep aan het verdiepen van de kennis, het reflecteren op eigen rol en gedrag, het vergroten van het zelfbewustzijn om de professionele ontwikkeling als conflictbegeleider te ondersteunen. U leert van elkaar en over uzelf. Deze Supervisie vindt oorspronkelijk plaats van 10:00 tot 13:00. Echter kan de datum en tijd in overleg met de trainer nader worden afgestemd.

Toelichting op themadag 4: conflicten bekeken vanuit de Transactionele Analyse

Transactionele analyse, door Eric Berne in het midden van de vorige eeuw ontwikkeld, is een nog steeds werkzaam, praktisch en duidelijk communicatiemodel en bij conflict hantering goed toepasbaar. Bij Transactionele Analyse gaat het om het analyseren en in kaart brengen van wat er gebeurt in communicatie met anderen en in communicatie met jezelf. Hierbij gaat het niet alleen over wat aan de oppervlakte verbaal en non-verbaal zichtbaar is, maar ook over hoe mensen, conflictpartijen, zich onder de oppervlakte verhouden tot elkaar. Tijdens deze themadag leert u een eigentijdse uitwerking van de TA kennen: functional fluency. Deze uitwerking biedt concrete handvatten om zelf verandering in communicatie tot stand te brengen en bij te dragen aan het weer vlottrekken van vastgelopen contacten. Het geeft inzicht in de manier waarop mensen energie verliezen in hun communicatie en ook inzicht in waar de kans ligt op energiewinst, lees conflictoplossingen.

Deze themadag richt zich nadrukkelijk op de toepassing van de theorie in de praktijk van conflictbegeleiding, op het beter leren begrijpen van communicatiedynamiek, en biedt een praktische set tools om de communicatie positief en effectief te beïnvloeden, met behoud van inhoudelijke neutraliteit en onafhankelijkheid.

Naast de basisbegrippen van functional fluency besteden we ook aandacht aan de relatie met de Dramadriehoek en de Winnaarsdriehoek.

Toelichting op themadag 5: conflicten bekeken vanuit de contactcirkel

De contactcirkel is door George Kohlrieser in zijn recente publicaties goed beschreven in zijn toepassing bij het omgaan met conflicten en ook in bredere zin in het omgaan met veranderingen.

De contactcirkel is een krachtig concept dat veel verklaringen biedt rondom de menselijke motivatie. Het helpt om inzicht te krijgen in hoe mensen zichzelf klem kunnen zetten in conflictsituaties. Het geeft een verdiepende kijk op het omgaan met conflicten.

Deze themadag richt zich op het verkrijgen van nieuwe inzichten rondom conflicten en het vertalen naar de praktijk van de conflictbegeleider.

Toelichting op intervisie 2

In deze intervisiebijeenkomst gaat u in uw eigen subgroep cases en thema's uitwerken, waar u tegenaan loopt als conflictbegeleider tijdens de leergang. Deze Intervisie vindt oorspronkelijk plaats van 10:00 tot 13:00. Echter kan de datum en tijd in overleg met de trainer nader worden afgestemd.

Toelichting op blok 8 en de vervolgdag: conflictcoaching bij teams



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 stroeve communicatie en de conflicten gaan vaak niet over de inhoud van het werk. Al lijkt dit in eerste instantie soms wel zo. Meestal is er sprake van onderliggende en onuitgesproken belangen, verlangens en miskenningen. Deze zorgen voor een 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. Dit onderdeel van de Masterclass training is gericht op het, op een coachende manier, begeleiden van teams 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.

Inhoud

In de training wordt gewerkt aan drie onderdelen: theorie, vaardigheden en houding en gedrag.

Theorie

- 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 winnaar driehoek.

Vaardigheden

- beheersen competenties conflictvaardigheid;
- vertalen leervragen naar doelen;
- vertalen doelen naar resultaten;
- reflecteren op inhoud, gevoel en patronen;
- gebruik maken van geweldloze communicatie;
- aansluiten bij de behoeften;
- 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.

Houding en gedrag



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

Toelichting op supervisie 3

Onder begeleiding van een docent uit de leergang werkt u in een (vaste) subgroep aan het verdiepen van de kennis, het reflecteren op eigen rol en gedrag, het vergroten van het zelfbewustzijn om de professionele ontwikkeling als conflictbegeleider te ondersteunen. U leert van elkaar en over uzelf. Deze Supervisie vindt oorspronkelijk plaats van 10:00 tot 13:00. Echter kan de datum en tijd in overleg met de trainer nader worden afgestemd.

Toelichting op blok 9: integratie en afronding

Tijdens deze twee dagen zullen we voornamelijk gaan werken met casuïstiek. Naast het toepassen en integreren van hetgeen geleerd is tijdens de opleiding, zal er ook ruimte zijn voor uitwisseling. Het doel van de uitwisseling is om te onderzoeken welke verschillende perspectieven er op een casus zijn en op welke wijze er ingang in de conflicten kan worden gezocht. Daarbij gaan we uit van het motto: de waarheid bestaat niet. Het laatste deel van de tweede dag staat in het teken van afronding en afscheid.

Vorbereiding van de Masterclass

Drie weken vóór de eerste trainingsdag worden aan de deelnemers digitaal de syllabi (waarover u tijdens de training digitaal of in uitgeprinte vorm dient te kunnen beschikken), een deelnemerslijst en een routebeschrijving toegestuurd.

De deelnemer ontvangt tevens het verzoek om een beknopt curriculum vitae met vermelding van onder meer vooropleiding en werkervaring samen met een pasfoto naar Merlijn te sturen.

Vóór elke plenaire bijeenkomst worden huiswerkopdrachten meegegeven, die deels in de intervisie- en supervisiegroepen en deels tijdens de blokken en themadagen worden behandeld.

Aanpak van de Masterclass

De trainingsdagen zijn zo opgebouwd dat eerst een theoretisch deel behandeld wordt, waarna een oefening volgt. De oefening wordt uitgevoerd aan de hand van een praktijkcase of een eigen case welke geschikt is voor oefening van het aan de orde zijnde facet van de training. De deelnemers oefenen in subgroepen onder begeleiding van de trainers.

De theorie wordt op deze manier aan de hand van oefeningen in praktijk gebracht. Hierbij worden alle deelnemers in verschillende rollen in de gelegenheid gesteld te oefenen. De oefeningen hebben een toenemende moeilijkheidsgraad. Gezamenlijke en individuele oefeningen worden afgewisseld, waarbij voortdurend feedback wordt gegeven door de trainers en door de deelnemers aan elkaar. Na elke oefening wordt kort geëvalueerd.

Coaching tijdens de Masterclass

Gedurende de Masterclass kan de deelnemer 3 coachgesprekken inplannen. Individueel wordt dan met een trainer / coach ingegaan op dat wat voor de deelnemer van belang is.

MfN registermediator worden?

Om MfN Registermediator te kunnen worden, is het vereist dat nog een vierde blok wordt gevolgd. Deelnemers die de ambitie hebben om zich te laten registreren, kunnen instromen



bij blok 4 van de reguliere erkende basisopleiding tot MfN Registermediator bij Merlijn. Dit blok wordt minimaal 1 keer per kwartaal bij Merlijn verzorgd en is toegespitst op de praktijkvoering van de MfN mediator en de voorbereiding op de verplichte examens. Na het volgen van dit vierde blok vindt namelijk nog een kennistoets en een assessment plaats bij een onafhankelijke organisatie (Intop). Meer informatie over blok 4 kunt u vinden op www.merlijngroep.nl.

Vrijstellingen voor bepaalde onderdelen

Voor het groepsproces is ons uitgangspunt om terughoudend om te gaan met vrijstelling. Mensen leren immers ook van en in de groep over zichzelf en elkaar.

Aan de andere kant erkennen we dat als er mediators geïnteresseerd zijn in dit programma, er ruimte zou moeten zijn om vrijstelling te krijgen voor de mediation, al dan niet op onderdelen. Evenzeer zullen zeer ervaren conflictcoaches onderdelen van de coachblokken over kunnen slaan.

We willen daarom ruimte bieden voor vrijstellingen, maar we zullen met iedere vrijstellingsaanvrager individueel in gesprek gaan om in te schatten wat voor deze persoon wijsheid is in relatie tot de opleiding.

Financieel betekent dit een korting van € 166,- per dagdeel waarvoor de deelnemer vrijstelling krijgt.

Investering

De kosten van de Masterclass bedragen in totaal € 9.495,- (btw nihil en inclusief alle trainingsmaterialen), per contactdagdeel (dat zijn er inclusief supervisie 57) derhalve € 166,-

Locaties en verblijfkosten voor de locatie

De opleiding wordt verzorgd op drie kasteellocaties Duivenvoorde (Randstad), Vanenburg (Noorden/Midden) en Heeswijk (Zuiden).

PE / PO opleidingspunten / Accreditaties Merlijn

Merlijn is als certificerend onderwijs- en trainingsinstituut o.a. geaccrediteerd door het Mediatorsfederatie Nederland (MfN), de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA), de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO), de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA), de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB), certificatiecommissie SAD (ten behoeve van arbeidsdeskundigen) en de Nederlandse Vereniging voor Heelkunde (NVVH).



Aantal deelnemers

De Masterclass gaat door vanaf minimaal 8 deelnemers en er kunnen maximaal 16 deelnemers worden ingeschreven. De groep wordt dan begeleid door twee trainers. Tot 10



deelnemers wordt de groep door één trainer begeleid. Voor deelonderwerpen worden gasttrainers ingezet.

Planning van de dagen

De blokken zijn steeds afwisselend gepland op donderdag/vrijdag en vrijdag/zaterdag en de losse dagen afwisselend op een vrijdag en zaterdag.

Dit om de training ook toegankelijk te maken voor mensen met vaste banen en een beperkt aantal vakantiedagen.



Literatuurlijst

- Brenninkmeijer A.F.M. & Bonenkamp H.J. & van Oyen K. & Prein H.C.M (red), *Handboek Mediation* (5^e herziene druk). Den Haag: SDU Uitgevers.
- Prein, H. (2011), *Beroepsvaardigheden en interventietechnieken van de mediator* (4^e druk). Den Haag: SDU uitgevers.
- Schutte, E. & Spierdijk, J. (2011), *Juridische aspecten van mediation* (3^e druk). Den Haag: SDU Uitgevers.
- Kohlrieser, G. (2006), *Hostage at the table*. Joh Wiley & Sons Inc.
- Glasl, F. (2000), *Help! Conflicten*. Zeist: Vrij Geestesleven.
- Hoedt, F. ten. (2013), *Conflicten coachen*. Amsterdam: Uitgeverij Boom Nelissen.
- Rosenberg, M.B. (2012), *Geweldloze communicatie*. Rotterdam: Lemniscaat Uitgeverij.

Trainers

- Odile Seebregts
- Martian Slagter
- Erwin Krens
- Dick Bonenkamp
- Marijke Houben
- Mieke Janssen

U vindt hun foto's en profielen op onze website.



PROGRAMMA MASTER OF CONFLICT

Blok 1 (2 dagen): fundamenten onder de opleiding

Blok 1 dag 1 (ook dag 1 van de Materclass in totaal)

Fundamenten onder de opleiding: elementen die in mediation én conflictcoaching een rol spelen

Ochtendprogramma

09.30 – 10.00 : ontvangst met thee en koffie / tekenen deelnemerslijst

10.00 – 10.30 : welkom, huishoudelijke afspraken en kennismakingsronde

10.30 – 10.40 : bespreking programma / themadagen als verbindende aspecten

10.40 – 11.15 : context waarin deze opleiding ontwikkeld is:

maatschappelijke tendensen / nationaal en internationaal /

visie op het expert conflictbegeleider zijn vanuit Merlijn /

schade door conflicten: financieel, emotioneel, relationeel, fysiek

11.15 – 11.30 : pauze

11.30 – 13.00 : persoonlijke visie op conflicten

onderliggende waarden en behoeften daarbij in kaart brengen

casus: visie, waarden en behoeften leren herkennen bij de ander(en)

13.00 – 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 – 14.45 : escalatieladder – voorbeelden a.d.h.v. casuïstiek

14.45 – 15.15 : conflictoplossingsmethodieken: onderscheid methodieken in relatie tot de escalatieladder

15.15 – 15.45 : plek van mediaton en conflictcoaching in deze methodieken /

essenties van mediation & conflictcoaching: overeenkomst en verschil

15.45 – 16.00 : pauze

16.00 – 17.00 : weerstand en de waarde van weerstand

17.00 : afronding



Blok 1 (2 dagen): fundamenten onder de opleiding

Blok 1 dag 2 (ook dag 2 van de Materclass in totaal)

Fundamenten onder de opleiding: elementen die in mediation én conflictcoaching een rol spelen

Ochtendprogramma

09.00 – 10.30 : communicatieve vaardigheden /
actief luisteren, aansluiten, perspectieven op een situatie /
hiermee actief aan de slag

10.30 – 10.45 : pauze

10.45 – 11.15 : conflicthanteringsstijlen / hiermee actief aan de slag
zelfreflectie: wat zou u hierin kunnen ontwikkelen?

11.15 – 12.30 : vervolg communicatie /
feedback geven en ontvangen

12.30 – 13.30 : lunch

Middagprogramma

13.30 – 15.00 : kernkwadranten / hiermee actief aan de slag
zelfreflectie: wat zou u hierin kunnen ontwikkelen?

15.00 – 15.15 : pauze

15.15 – 16.30 : inleiding emoties
hiermee actief aan de slag met behulp van wat eerder is aangereikt

16.30 – 16.45 : formuleren van leerdoelen n.a.v. de reflecties van blok 1 /
vormen van intervisiegroepen /
slotactiviteit: vragen wat u van elkaar nodig hebt in relatie tot de persoonlijke
leerdoelen en wat u elkaar te bieden hebt

16.45 – 17.00 : huiswerkopgaven voor themadag 1 / indeling intervisiegroepen / planning
supervisie bijeenkomsten / uitleg individuele coaching gesprekken /
evaluatie en afronding

17.00 : Merlijn borrel



Themadag 1: systemisch waarnemen bij conflicten

(dag 3 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.30 – 10.00 : ontvangst met thee en koffie / tekenen deelnemerslijst

10.00 – 10.30 : welkom, huishoudelijke afspraken en spelregels

10.30 – 10.40 : toelichting op systemisch werken bij conflicten

10.40 – 11.15 : oefening systemisch waarnemen

ervaren welke informatie u kunt waarnemen in het tussenbewuste niveau
aansluitend de ordeningsoefening: ervaren wat de (volg)orde doet met u en
de relatie met de ander

11.15 – 11.30 : pauze

11.30 – 11.45 : uitleg wetten van het systeem

11.45 – 12.45 : verwerken van bovenstaande in een opdracht waarbij u de dynamieken in uw eigen systeem herkent en welke een rol kunnen spelen bij conflicten / verkennen van eigen overtuigingen over conflicten en spanningen en in hoeverre deze meespelen in uw aanpak van conflicten (belemmerend of stimulerend)

12.45 – 13.00 : plenair afronden

13.00 – 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 – 14.15 : opening en korte inleiding in het systemisch kijken in organisaties

14.15 – 15.15 : casus: toepassen van voorgaande in de eigen praktijk. Luisteren: alle mensen die genoemd worden in beeld brengen, dynamieken herkennen. eventueel de onderliggende verlangens 'horen'. Werken met kleine vorm van tafelopstellingen zodat ze de kracht hiervan kunnen ervaren. Ook enigszins vertrouwd raken met de BOB-vragen.

15.15 – 15.30 : plenaire terugkoppeling

15.30 – 16.00 : pauze

16.00 – 16.45 : integratieopdracht

16.45 – 17.00 : huiswerkgaven voor blok 2 / evaluatie en afronding

17.00 : Merlijn borrel



Blokken 2, 3 en 4: mediation

Blok 2 dag 1 (dag 4 van de Masterclass in totaal)

Inleiding mediation / van voorbereidingsfase tot en met openings- en exploratiefase

Ochtendprogramma

09.30 – 10:00 : ontvangst met thee en koffie / tekenen deelnemerslijst

10.00 – 10.30 : algemene inleiding :achtergronden en doelen van de training /
concept van training / toelichting totale programma / huishoudelijke kwesties

10.30 – 11.45 : kennismaking deelnemers / inventarisatie persoonlijke ervaringen:
vaststellen rode draden / leerdoelen: uitreiking persoonlijke agenda

11.45 – 12.00 : pauze

12.00 – 13.00 : inleiding: mediation: o.a. plaatsbepaling / geschiedenis / MfN en
exameneisen / voor- en nadelen / mogelijkheden en onmogelijkheden /
gedragsregels / ethiek / het fasen-model (rol van de mediator / per fase:
taxatie, strategie en techniek / basishouding

13.00 – 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 – 14.45 : inventariseren leerdoelen cursisten

14.45 – 15.15 : afspraken over de training

15.15 – 15.45 : inleiding: fasering mediationprocedure

15.45 – 16.00 : pauze

16.00 – 16.20 : inleiding: communicatie en conflicten

16.20 – 16.50 : oefening: telefonische intake

16.50 – 17.15 : inleiding: voorbereidingsfase

17.00 – 17.45 : snack

Avondprogramma

17.45 – 18.45 : inleiding: openingsfase (te behandelen onderdelen / bijzondere
aandachtspunten / do's and dont's)

18.45 – 19.55 : oefening: openingsfase
(plus debriefing, feedback en dvd)

19.55 – 20.00 : afronding



Blokken 2, 3 en 4: mediation

Blok 2 Dag 2 (dag 5 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.00 – 09.30 : ochtendprogramma en leerdoelen van de ochtend

09.30 – 10.45 : inleiding: exploratiefase en technieken: aandacht gevend gedrag / actief luisteren / reflecties op inhoud en gevoel (valkuilen bij gevoelsreflecties)

10.45 – 11.00 : pauze

11.00 – 13.00 : oefening: openingsfase en exploratiefase
(plus debriefing, feedback en dvd)

13.00 – 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 – 14.30 : Merlijn-instructiefilm: voorbereidingsfase en openingsfase

14.30 – 16.30 : oefening: tweede sessie exploratiefase
(plus debriefing, feedback en dvd)

16.30 – 17.00 : uitreiking huiswerkopgaven blok 3 / evaluatie en afronding

17.00 : Merlijn borrel



Blokken 2, 3 en 4: mediation

Blok 3 Dag 1 (dag 6 van de Masterclass in totaal)

De persoon van de mediator / Van informatiefase tot en met belangenfase

Ochtendprogramma

09.30 – 10.00 : ontvangst met thee en koffie / tekenen deelnemerslijst

10.00 – 10.30 : welkom / terugblik op blok 2 / bespreking programma blok 3 /
inventarisatie persoonlijke ervaringen intervisie / huiswerkbespreking

10.30 – 10.45 : inleiding: de persoon van de mediator en de basishouding van een mediator

10.45 – 11.30 : oefening: Thomas - Killmantest

11.30 – 11.45 : pauze

11.45 – 12.45 : kernkwadranten: theorie en oefening

12.45 – 13.45 : lunch

Middagprogramma

13.45 – 15.00 : inleiding: emoties: verschijningsvormen en oorzaken / verwerkingsprocessen
/ verhouding tussen de fasen in een mediationproces, de emoties van
partijen en mediator en weerstanden en impasses / strategie en technieken

15.00 – 15.15 : pauze

15.15 – 16.00 : oefening: openingsfase tot en met informatiefase: Focus op omgaan met
emoties (plus debriefing, feedback en dvd)

16.00 – 17.00 : film (van de bekende Amerikaanse mediator Larry Fong) plus nabespreking

17.00 – 17.30 : snack

Avondprogramma

17.30 – 18.00 : inleiding: draai- en categorisatiefase (belangenfase): van standpunten
naar belangen / het categoriseren van belangen / het creëren van een
onderhandelingsagenda

18.00 – 18.25 : oefening: weekendritueel

18.25 – 19.55 : oefening: exploratiefase t/m belangenfase
(plus debriefing, feedback en DVD)

19.55 – 20.00 : afronding



Blokken 2, 3 en 4: mediation

Blok 3 Dag 2 (dag 7 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.00 – 09.20 : korte terugblik / vragen

09.20 – 09.45 : inleiding: tussentijdse verslagen

09.45 – 10.45 : Merlijn-instructiefilm: exploratiefase en draai- en categorisatiefase

10.45 – 11.00 : pauze

11.00 – 12.30 : oefening: informatiefase en draai- en categorisatiefase
(plus debriefing, feedback en DVD)

12.30 – 13.30 : lunch

Middagprogramma

13.30 – 14.30 : film (van de nestor van de Nederlandse mediators Donald MacGillavry) plus nabespreking

14.30 – 14.45 : pauze

14.45 – 15.00 : inleiding caucus

15.00 – 16.30 : oefening: draai en categorisatiefase en oefenen met caucus
(plus debriefing, feedback en DVD)

16.30 – 17.00 : huiswerk blok 4 / evaluatie en afronding

17.00 : Merlijn borrel



Blokken 2, 3 en 4: mediation

Blok 4 Dag 1 (dag 8 van de Masterclass in totaal)

Onderhandelingsfase en afrondingsfase / emoties en weerstanden / macht / ethiek / adviseurs

Ochtendprogramma

09.30 – 10.00 : ontvangst met thee en koffie / tekenen deelnemerslijst

10.00 – 10.30 : terugblik op blok 2 / bespreking programma blok 3 /
inventarisatie persoonlijke ervaringen intervisie / huiswerkbespreking

10.30 – 11.45 : oefening: belangenfase

11.45 – 12.00 : pauze

12.00 – 12.45 : inleiding: onderhandelen (hard en zacht positioneel en Harvard)

Middagprogramma

13.45 – 14.45 : oefening: onderhandelen

14.45 – 15.30 : inleiding: optiefase

15.30 – 15.45 : pauze

15.45 – 16.00 : inleiding: onderhandelingsfase

16.00 – 17.15 : oefening: optiefase en onderhandelingsfase
(plus debriefing, feedback en DVD)

17.15 – 17.45 : snack

Avondprogramma

17.45 – 18.00 : plenaire nabespreking oefening

18.00 – 18.30 : Merlijn-instructiefilm: optiefase, onderhandelingsfase en afrondingsfase

18.30 – 19.30 : discussie: mediator en ethiek

19.30 – 19.55 : inleiding: omgaan met machtsverschillen

19.55 – 20.00 : afronding



Blokken 2, 3 en 4: mediation

Blok 4 Dag 2 (dag 9 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.00 – 09.15 : korte terugblik / vragen

09.15 – 11.00 : inleiding: omgaan met adviseurs, o.a. achterbanproblematiek / voor- en nadelen van adviseurs aan tafel / de toegevoegde waarde van adviseurs / valkuilen / strategie en technieken

11.00 – 11.15 : pauze

11.15 – 13.00 : oefening: mediaten met adviseurs aan tafel
(plus debriefing, feedback en DVD)

13.00 – 14.00 : lunch

Middagprogramma

13.30 – 13.40 : bespreking middagprogramma en leerdoelen van de middag

13.40 – 14.30 : inleiding: doen onderhandelen: o.a. regievoering / taart vergroten / onderhandelingsagenda / vaststellingsovereenkomst

14.30 – 15.15 : oefening: onderhandelen aan de hand van opties
(plus debriefing, feedback en dvd)

15.15 – 15:30 : pauze

15.30 – 16:00 : afscheidsrituelen

16.00 – 17.00 : huiswerk themadag 2 / evaluatie en afronding

17.00 : Merlijn borrel



MfN-registratieblok: Theorie en Assessment

Dit blok is geheel gericht op de registratie-eisen van het MfN. Op dag 1 staat de kennistoets centraal: we besteden intensief aandacht aan de juridische aspecten en verplichtingen (Wet, MfN-reglement, Tuchtrect), de MfN-mediationovereenkomst, de vaststellingsovereenkomst, het MfN Register Mediatorschap en we analyseren aan de hand van oude examenvragen de kennistoets. Hierbij is een gespecialiseerde docent aanwezig. Op dag 2 behandelen we de circa 140 assessment-criteria voor het live of videoassessment. Een oud-deelnemer komt haar eigen ervaringen met de videotoets vertellen en geeft tips voor een efficiënte aanpak. De deelnemers kunnen voorts uitgebreid oefenen (zoals bij het echte assessment gedurende drie kwartier; evenals bij dat echte assessment kan de oefening na een half uur worden onderbroken, zodat de mediator zich desgewenst even kan terugtrekken en opnieuw „verzamelen“) en hebben in de loop van de dag een evaluatie- / coachingsgesprek met de trainer.

Supervisie 1

Onder begeleiding van een docent uit de leergang werkt u in een (vaste) subgroep aan het verdiepen van de kennis, het reflecteren op eigen rol en gedrag, het vergroten van het zelfbewustzijn om de professionele ontwikkeling als conflictbegeleider te ondersteunen. U leert van elkaar en over uzelf. Deze Supervisie vindt oorspronkelijk plaats van 10:00 tot 13:00. Echter kan de datum en tijd in overleg met de trainer nader worden afgestemd.



Themadag 2: Culturele diversiteit

(dag 10 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.30 – 10.00 : ontvangst met thee en koffie / tekenen deelnemerslijst

10.00 – 11.00 : kennismaking met het thema op interculturele wijze /

inventarisatie van persoonlijke ervaringen / Inventarisatie in subgroepen:

- wat is interculturele communicatie
- oorzaken van miscommunicatie
- veel voorkomende misverstanden en conflicten bij verschil in culturele achtergrond tussen mensen

11.00 – 11.15 : pauze

11.15 – 12.45 : inleiding en oefening: meerwaarde van diversiteit in organisaties / waarom het zo vaak fout gaat / inventarisatie van culturele valkuilen bij conflictbegeleiding en tips voor oplossingen

12.45 – 13.00 : oogst van de ochtend

13.00 – 14.00 : lunch.

Middagprogramma

14.00 – 14.10 : korte bespreking middagprogramma.

14.10 – 15.00 : inleiding: definities cultuur / oefening: cultuur en migratie

15.00 – 15:15 : pauze

15.15 – 15.45 : Inleiding en oefening: herkenning van cultuurverschillen volgens de cultuurtheorie van prof. G. Hofstede.

15.45 – 16.50 : nadere verkenning van de invloed van cultuurverschillen op conflictbegeleiding

16.50 – 17.00 : huiswerk themadag 3 / evaluatie en afronding

17.00 : Merlijn borrel

Intervisie 1

In deze intervisiebijeenkomst gaat u in uw eigen subgroep cases en thema's uitwerken, waar u tegenaan loopt als conflictbegeleider tijdens de leergang. Deze Intervisie vindt oorspronkelijk plaats van 10:00 tot 13:00. Echter kan de datum en tijd in overleg met de trainer nader worden afgestemd.



Themadag 3: psychopathologie – herkennen in relatie tot conflicten

(dag 11 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.30 – 10.00 : ontvangst met thee en koffie/tekenen deelnemerslijst.

10.00 – 11.00 : kennismaking met psychopathologie / kennismaking met de DSM V /
- belangrijkste vormen van psychopathologie in de wereld van de bemiddeling

11.00 – 11.15 : pauze

11.15 – 12.45 : - vogelvlucht kijk op psychopathologie in de loop der tijd

- kijk op ontstaan van psychopathologie, discussie, aangeboren of aangeleerd?

- nieuwste inzichten over de werking van het brein in relatie tot de psyche

12.45 – 13.00 : oogst van de ochtend, gelegenheid tot stellen van vragen en thema's die verdere verdieping vragen.

13.30 – 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 – 15.00 : korte bespreking oogst van de ochtend en evt. inventarisatie verdiepingsvragen. Voorbereiding casuïstiek.

15.00 – 15.15 : pauze

15.15 – 16.50 : Casuïstiek met behulp van de Socratische Intervisiemethode. Cursisten kunnen eigen casuïstiek van te voren inleveren.

16.50 – 17.00 : huiswerk blok 5 / evaluatie en afronding

17.00 : Merlijn borrel



Blokken 5, 6 en 7: conflictcoaching

Blok 5 Dag 1 (dag 12 van de Masterclass in totaal)

Inleiding conflictcoaching / introductie niveaus van leren en veranderen van Dilts

Ochtendprogramma

09.30 – 10.00 : ontvangst

10.00 – 11.00 : kennismaking deelnemers / inventarisatie persoonlijke ervaringen / leerdoelen / nadere instructies over gebruik persoonlijke agenda

11.00 – 11.30 : algemene inleiding : achtergronden en doelen van de training / toelichting totale programma

11.30 – 11.45 : pauze

11.45 – 12.15 : stappenplan conflictcoaching / commitment / relatie opdrachtgever

12.15 – 13.00 : eigen kijk op conflicten

13.00 – 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 – 15.00 : competenties conflictcoaching: wat beheerst u, wat nog niet? / oefening en nabespreking hiervan / inventarisatie leerdoelen

15.00 – 15.30 : toelichting niveaus van leren en veranderen van Dilts

15.30 – 15.45 : pauze

15.45 – 17.00 : geweldloze communicatie

17.00 – 17.45 : snack



Blokken 5, 6 en 7: conflictcoaching

Blok 5 Dag 2 (dag 13 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.00 – 09.15 : introductie van deze dag

09.30 – 10.45 : niveaus van leren en veranderen Dilts: de omgeving.

10.45 – 11.00 : pauze

11.00 – 11.30 : werken met een casus

11.30 – 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 : oefening met casus

15.00 – 15.15 : pauze

15.15 – 16.30 : drie stoelen oefening

16.30 – 16.45 : reflectie competenties

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

17.00 : Merlijn borrel



Blokken 5, 6 en 7: conflictcoaching

Blok 6 Dag 1 (dag 14 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.30 – 10.00 : ontvangst

10.00 – 10.30 : welkom / terugblik op blok 1 / bespreking programma blok 2 /
inventarisatie persoonlijke ervaring / huiswerkbepreking

10.30 – 11.30 : niveaus van leren en veranderen Dilts: het gedrag/ de normen

11.30 – 11.45 : pauze

11.45 – 12.00 : niveaus van leren en veranderen Dilts: de vaardigheden

12.00 – 12.45 : werken met het interventiemodel in tweetallen

12.45 – 13.45 : lunch

Middagprogramma

13.45 – 15.00 : inleiding: communicatieve vaardigheden

15.00 – 15.15 : pauze

15.15 – 16.45 : conflictvaardigheden en conflictstijlen

16.45 – 17.00 : afronding



Blokken 5, 6 en 7: conflictcoaching

Blok 6 Dag 2 (dag 15 van de Masterclass in totaal)

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 : oefening: casus

10.45 – 11.00 : pauze

11.00 – 12.30 : oefeningen tot het aanleren van vaardigheden/ inzetten uitdagingen

12.30 – 13.30 : lunch

Middagprogramma

13.30 – 14.15 : niveaus van leren en veranderen Dilts: overtuigingen

14.15 – 15.15 : oefening: 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



Blokken 5, 6 en 7: conflictcoaching

Blok 7 Dag 1 (dag 16 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.30 – 10.00 : ontvangst met thee en koffie

10.00 – 10.30 : terugblik op blok 2 / bespreking programma blok 3 /
inventarisatie persoonlijke ervaringen / huiswerkbespreking

10.30 – 11.00 : werken op het niveau van identiteit

11.00 – 11.15 : pauze

11.15 – 12.30 : opties genereren

12.30 – 13.30 : lunch

Middagprogramma

13.30 – 15.30 : oefening: casus

15.30 – 15.45 : pauze

15.45 – 16.45 : werken met de schaduw

16.45 – 17.00: afronding



Blokken 5, 6 en 7: conflictcoaching

Blok 7 Dag 2 (dag 17 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.00 – 09.15 : korte terugblik / vragen

09.15 – 10.00 : niveaus van leren en veranderen Dilts: de missie

10.00 – 11.00 : werkvormen hierbij

11.00 – 11.15 : pauze

11.15 – 12.30 : werken met casuïstiek

12.30 – 13.30 : lunch

Middagprogramma

13.30 – 14.15 : Niveaus van Dilts

14.15 – 15.15 : oefening: casus

15:15 – 15:30 : pauze

15:30 – 16:30 : afscheidsrituelen

16.30 – 17.00 : huiswerk themadag 4 evaluatie en afronding

17.00 : Merlijn borrel

Supervisie 2

Onder begeleiding van een docent uit de leergang werkt u in een (vaste) subgroep aan het verdiepen van de kennis, het reflecteren op eigen rol en gedrag, het vergroten van het zelfbewustzijn om de professionele ontwikkeling als conflictbegeleider te ondersteunen. U leert van elkaar en over uzelf. Deze Supervisie vindt oorspronkelijk plaats van 10:00 tot 13:00. Echter kan de datum en tijd in overleg met de trainer nader worden afgestemd.



Themadag 4: transactionele analyse en functional fluency bij conflicten

(dag 18 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.30 – 10.00 : ontvangst met thee en koffie / tekenen deelnemerslijst

10.00 – 10.30 : welkom / toelichting op de relatie met de andere onderdelen in de leergang.

10.30 – 11.15 : introductie TA en functional fluency als werkmodel bij communicatie tussen mensen

11.15 – 11.30 : pauze

11.30 – 12.15 : praktische ervaringsoefening met functional fluency

12.15 – 12.45 : uitwerken in subgroepen: relatie tussen deze ervaring en de eigen praktijk

12.45 – 13.00 : plenair afronden

13.00 – 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 – 14.45 : oefening met eigen casus: toepassing van voorgaande op de eigen praktijk

14.45 – 15.00 : plenair bespreken

15.00 – 15.45 : toelichting op dramadriehoek en winnaarsdriehoek in relatie tot conflicten, functional fluency en de eigen praktijk.

15.45 – 16.00 : pauze

16.00 – 16.45 : integratieopdracht

16.45 – 17.00 : huiswerk themadag 5 / evaluatie en afronding

17.00 : Merlijn borrel



Themadag 5: de Contactcirkel bij conflicten; omgaan met de pijn van de verandering

(dag 19 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.30 – 10.00 : ontvangst met thee en koffie / tekenen deelnemerslijst

10.00 – 10.15 : welkom: introductie van de dag

10.15 – 11.00 : ervaringsoefening met de contactcirkel

11.00 – 11.15 : pauze

11.30 – 12.15 : plenaire bespreking en theoretische toelichting op de contactcirkel in de praktijk van omgaan met conflicten / de kunst van het hanteren van conflicten: putting the fish at the table: toelichting en ervaringsoefening

12.15 – 12.45 : omgaan met emoties als krachtbron in het leren: uitwerken in subgroepen: koppeling van ervaring aan de eigen praktijk

12.45 – 13.00 : plenair afronden

13.00 – 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 – 14.45 : oefening met eigen casus: toepassing van voorgaande op de eigen praktijk

14.45 – 15.00 : plenair bespreken

15.00 – 15.45 : toelichting op relatie contactcirkel, de nooduitgang en de vensters op de wereld

15.45 – 16.00 : pauze

16.00 – 16.45 : het herkennen ervan in de eigen praktijk en de toepassingsmogelijkheden

16.45 – 17.00 : huiswerk themadag 8 / evaluatie en afronding

17.00 : Merlijn borrel

Intervisie 2

In deze intervisiebijeenkomst gaat u in uw eigen subgroep cases en thema's uitwerken, waar u tegenaan loopt als conflictbegeleider tijdens de leergang. Deze Intervisie vindt oorspronkelijk plaats van 10:00 tot 13:00. Echter kan de datum en tijd in overleg met de trainer nader worden afgestemd.



Blok 8 en vervolgdag : teamconflictcoaching

Blok 8 Dag 1 (dag 20 van de Masterclass in totaal)

Teamconflictcoaching: 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 / vooruitblik op morgen



Blok 8 en vervolgdag : teamconflictcoaching

Blok 8 Dag 2 (dag 21 van de Masterclass in totaal)

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 winnaar driehoek 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 : huiswerk vervolgdag / evaluatie en afronding

17.00 : Merlijn borrel



Blok 8 en vervolgdag : teamconflictcoaching

Vervolgdag op blok 8 (dag 22 van de Masterclass in totaal)

Met een systeem-blik 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 / huiswerkbepreking

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 : huiswerk blok 9 / evaluatie en afronding

17.00 : Merlijn borrel

Supervisie 3

Onder begeleiding van een docent uit de leergang werkt u in een (vaste) subgroep aan het verdiepen van de kennis, het reflecteren op eigen rol en gedrag, het vergroten van het zelfbewustzijn om de professionele ontwikkeling als conflictbegeleider te ondersteunen. U leert van elkaar en over uzelf. Deze Supervisie vindt oorspronkelijk plaats van 10:00 tot 13:00. Echter kan de datum en tijd in overleg met de trainer nader worden afgestemd.



Blok 9 (2 dagen): integratie en afronding

Blok 9 dag 1 (dag 23 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.30 – 10.00 : ontvangst met thee en koffie / tekenen deelnemerslijst

10.00 – 11.30 : gezamenlijk toepassen en integreren van hetgeen geleerd is in diverse casuïstiek. Daarbij zal er ruimte zijn voor uitwisseling. Het doel van de uitwisseling is om te onderzoeken welke verschillende perspectieven er op een casus zijn en op welke wijze er ingang in de conflicten kan worden gezocht. Het kan dan zijn dat eenzelfde casus op verschillende manieren door conflictbegeleiders begeleid wordt.

11.30 – 11.45 : pauze

11.45 – 13.00 : voortzetting van het gezamenlijk toepassen en integreren in diverse casuïstiek.

13.00 – 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 – 15.30 : voorzetting casuïstiek.

15.30 – 15.45 : pauze

15.45 – 17.00 : mogelijkheid tot het oefenen van persoonlijke aandachtspunten.



Blok 9 (2 dagen): integratie en afronding

Blok 9 Dag 2 (dag 24 van de Masterclass in totaal)

Ochtendprogramma

09.00 – 10.30 : individuele toetsing: iedere deelnemer wordt gedurende deze dag in de gelegenheid gesteld zich als conflictbegeleider op te stellen in diverse casuïstiek. Na deze begeleiding ontvangt ieder persoonlijke feedback met tips en tops die men mee kan nemen in zijn of haar praktijk als conflictbegeleider.

10.30 – 10.45 : pauze

10.45 – 13.30 : voortzetting van de individuele toetsing

12.30 – 13.30 : lunch

Middagprogramma

13.30 – 15.00 : voortzetting van de individuele toetsing.

15.00 – 15.15 : pauze

15.15 – 16.30 : vormen van afronding en afscheid. Niet alleen bedoeld om van elkaar als groep afscheid te nemen, maar werkvormen die eveneens in de conflictbegeleiding gehanteerd kunnen worden.

16.30 – 17.00 : uitreiking van de certificaten en evaluatie van de opleiding.

17.00 : **EXTRA FEESTELIJKE MERLIJN BORREL, CHAMPAGNE EN DINERBUFFET VOOR DE NIEUWE**

MASTERS OF CONFLICT



Merlijn Groep

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-riders. 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