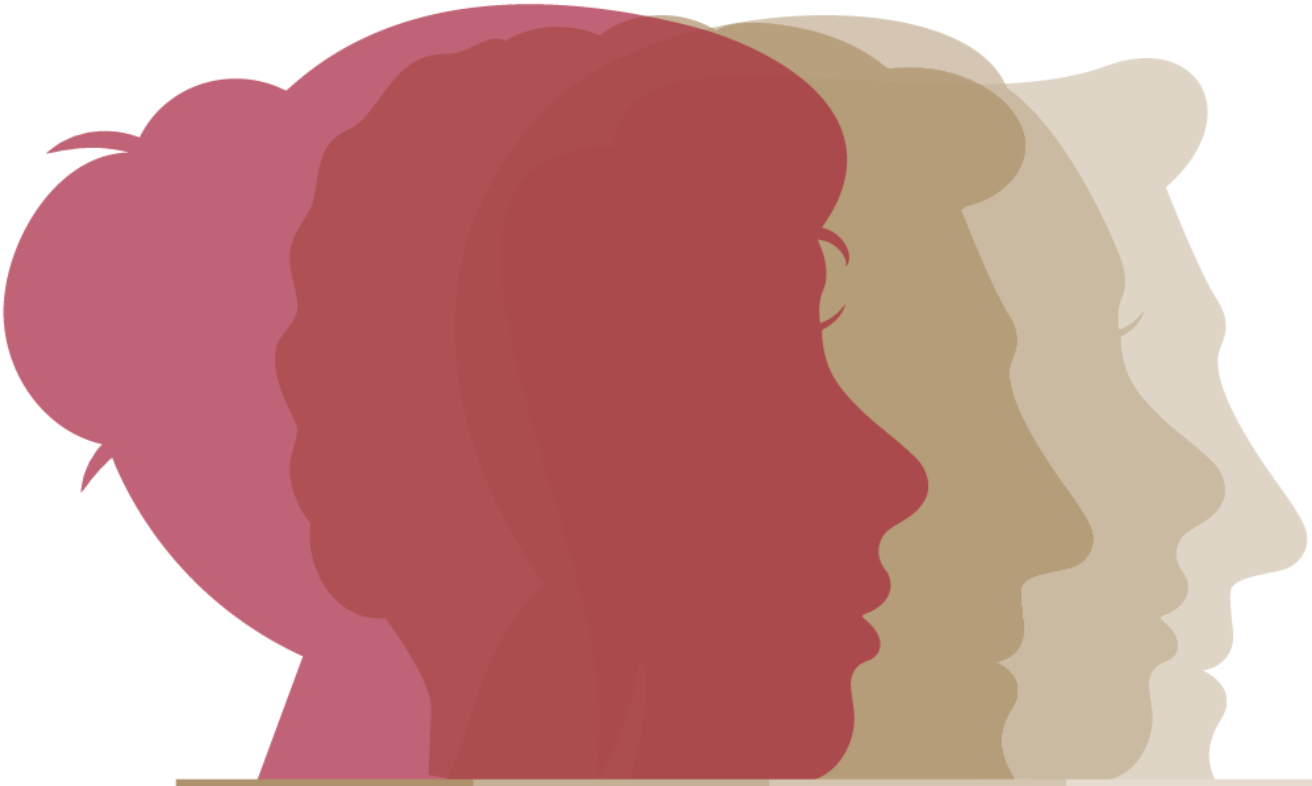


MED203 www.merlijngroep.nl

Merlijn GROEP

Pak de regie bij conflicten

Integraal conflictmanagement voor professionals die overzicht houden

Pak de regie bij conflicten

Integraal conflictmanagement voor professionals die overzicht houden

Introductie

Conflicten vragen zelden om één standaardoplossing. Soms is een goed gesprek voldoende, soms is mediation passend en soms vraagt een situatie om coaching, teambegeleiding, een vertrouwenspersoon, onderzoek of een combinatie van interventies. De kunst is om te doorzien wat er werkelijk speelt, de juiste aanpak op het juiste moment te kiezen en gedurende het proces het overzicht te houden.

Integraal conflictmanagement biedt een brede visie op de efficiënte, effectieve en duurzame aanpak van conflicten in organisaties. Niet de eigen expertise of voorkeursinterventie staat centraal, maar wat het conflict, de betrokkenen en de organisatie op dat moment nodig hebben.

In deze tweedaagse leer je conflicten systemisch bekijken, de mate van escalatie herkennen en verschillende conflictoplossingsmethoden in samenhang beoordelen. Je leert triage doen, een passende aanpak adviseren en vanuit een onafhankelijke positie de regie over die aanpak houden. Daarbij is er nadrukkelijk aandacht voor jouw eigen positie: hoe blijf je betrokken en beschikbaar als sparringpartner, zonder zelf onderdeel te worden van het conflict of de behandeling ervan? Met de Creatieladder onderzoek je bovendien hoe een conflict kan worden benut voor herstel, ontwikkeling en preventie. De training is gebaseerd op cases uit de praktijk van de trainer. Ook kunnen eigen cases van deelnemers worden ingebracht.

Doelgroep

Professionals die binnen of rond organisaties te maken hebben met conflicten van anderen en vanuit overzicht willen adviseren over of regie willen voeren op de conflictaanpak, bijvoorbeeld:

- HRM-functionarissen
- Leidinggevenden
- OR-leden
- Vertrouwenspersonen
- Interne en externe adviseurs
- Mediators, coaches en andere conflictprofessionals
- Bedrijfsartsen en bedrijfsmaatschappelijk werkers

Inhoud van de training en leerdoelen

Na deze tweedaagse kun je een conflict vanuit meerdere perspectieven analyseren en de samenhang zien tussen systeem, escalatie en mogelijke interventies.

Je kunt een eerste triage uitvoeren, adviseren over een effectieve en zo licht mogelijke aanpak en bepalen wanneer meerdere interventies gelijktijdig of volgtijdelijk nodig zijn. Je kent de rol en grenzen van de conflictregisseur en kunt als onafhankelijke sparringpartner voor opdrachtgever en betrokken professionals het overzicht en de voortgang bewaken.

Daarnaast herken je je eigen gaven, opgaven en instinctieve systemische bewegingen, zodat je niet ongemerkt gaat redden, overnemen of onderdeel wordt van de conflictdynamiek. Met de Creatieladder kun je ten slotte de beweging maken van conflict en herstel naar leren, ontwikkeling en preventie.

Daarbij komen ook je eigen werkervaringen en praktijk aan bod. Bij de oefeningen en nabesprekingen krijgen de deelnemers uitgebreid de gelegenheid om ervaring en kennis met elkaar uit te wisselen.

Werkvormen tijdens de training

- Korte theoretische kaders als kapstok voor de praktijk.
- Praktijkgerichte analyses en oefeningen rond systemisch kijken, triage, regie en adviesvaardigheden.
- Interactieve oefeningen en reflectieopdrachten in subgroepen.
- Werken met eigen cases en situaties uit de praktijk van de deelnemers.
- Plenaire momenten voor uitwisseling en gezamenlijke reflectie.

Methodieken en begeleiding

In de training worden theoretische inleidingen afgewisseld met oefeningen, rollenspellen en reflectiemomenten. Ervaring, bewustwording, experimenteren, feedback en veiligheid (vertrouwelijkheid) zijn hierbij vaste begrippen.
De training is interactief met aandacht voor individuele persoonlijke groei.

Voorbereiding en aanpak van de training

Het is de bedoeling dat de cursisten door invulling van een digitaal voorbereidingsformulier drie weken van tevoren specifieke leerdoelen formuleren, die aan het begin van de cursus kort onder de loep zullen worden genomen en aan het eind onderdeel van de evaluatie zullen zijn.
Met dit formulier betrekken we de deelnemers bij de training nog vóór de training van start gaat. Ze denken na over hun verwachtingen, leerdoelen en wensen ten aanzien van de training. Tevens kunnen ze eigen werkvoorbeelden inbrengen. De trainer bekijkt online de ingevulde formulieren voor het begin van de training. De training kan hierdoor nog meer op maat gemaakt worden en zowel de deelnemers als de trainer kunnen optimaal voorbereid aan de training beginnen.

Deelnemingscertificaten en evaluaties

Na afloop van de training ontvangt elke deelnemer een digitaal deelnemingscertificaat. Tevens evalueren we de training door middel van een digitaal evaluatieformulier dat gekoppeld is aan ons CRM-systeem (SalesForce). Het evaluatieformulier wordt een uur voor het einde van de training automatisch gemaild aan de deelnemers. De trainer verzoekt de deelnemers deze na afloop van de training in te vullen. Dit kan op zijn of haar mobiele telefoon/laptop, etc.

Trainingsmaterialen

De deelnemers ontvangen voorafgaand aan de training een digitale reader, die vooraf doorgenomen kan worden. Maar vooral dient als naslagwerk.

Open inschrijving

De training duurt 2 dagen. Voor nadere informatie en actuele data verwijzen wij je naar onze Merlijn Website.

Trainers en locatie

De Merlijn-trainers zijn praktiserend professional op het terrein van deze training. Het motto waarmee Merlijn haar klanten bedient, luidt: 'Van professionals voor professionals'. Voor het goed verankeren van opgedane kennis en vaardigheden is het noodzakelijk dat de trainer de verbinding met de praktijk van de deelnemers kan maken.

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

Studiebelasting

Bij deze 2-daagse training is de studiebelasting vastgesteld op 14 uur. Denk hierbij aan o.a. voorbereiding en huiswerk. De voorbereiding vraagt ongeveer 2 uur, er zijn 12 uur aanwezigheidsuren.

Het trainingsniveau ligt op hbo-niveau.

Privacy

Privacy is voor ons een belangrijk item en we zullen met je gegevens niets meer doen dan voor het effectief volgen van deze training noodzakelijk is. Merlijn werkt volgens de hoogste privacy-standaarden.

Incompany-training

Bij een incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van je organisatie een offerte aangeboden.

Mogelijkheden na afloop van de training

Intervisie

Zowel bij open als bij incompany trainingen kunnen nadien onder begeleiding van Merlijn trainers intervisiebijeenkomsten worden georganiseerd.

Coaching

Persoonlijke coaching van een deelnemer is mogelijk.

Supervisie en consultatie

Na de training staat het de deelnemers vrij om in voorkomende gevallen Merlijn te consulteren over ondervonden praktijkproblemen en voor een snel advies over een te volgen koers.

Voor deze drie mogelijkheden geldt dat afhankelijk van (de omvang van) de individuele wensen van de opdrachtgever Merlijn de vraag als service van onze organisatie beschouwt dan wel voordien een offerte uitbrengt.

Programma

Pak de regie bij conflicten

Dag 1

Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : Ontvangst met koffie/thee, informeel kennismaken met trainers en collega-deelnemers

10.00 - 10.30 : Welkom, uitleg van de dag, leerdoelen en introductie integraal conflictmanagement.

10.30 - 11.15 : Systemisch kijken naar organisaties en conflicten
Systemische principes, bovenstroom en onderstroom en het conflict in zijn context.
Korte oefening: kijken zonder direct op te lossen

11.15 - 11.30 : Pauze

11.30 - 12.55 : Systemische analyse aan de hand van praktijkcasuïstiek
Patronen, dynamieken en mogelijke systemische verklaringen herkennen.
Oefenen met eigen of aangereikte casussen

12.55 - 13.00 : Terugblik op de ochtend

13.00 - 13.45 : Lunch

Middagprogramma

13.45 - 15.00 : Escalatie en integrale conflictaanpak
Escalatieladder; overzicht conflictoplossingsmethoden; zo licht als mogelijk, zo zwaar als nodig

15.00 - 15.15 : Pauze

15.15 - 16.40 : Triage en keuze van interventies
Wanneer één interventie, wanneer meerdere? Gelijktijdig of volgtijdelijk? Oefenen met een systemische check op de voorgestelde aanpak.

16.40 - 17.00 : Terugblik op dag 1, vertaling naar de eigen praktijk en vooruitblik op dag 2

Dag 2

Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : Ontvangst met koffie/thee

10.00 - 10.20 : Terugblik op dag 1 en introductie van de rol van de conflictregisseur

10.20 - 11.00 : De rol van de conflictregisseur
Triage, adviseren, verwijzen, verbinden, volgen en sparringpartner blijven voor opdrachtgever en betrokken professionals
Wat doe je wel en wat doe je juist niet?

11.00 - 11.15 : Pauze

11.15 - 12.55 : Ken jezelf als conflictregisseur: je gaven en opgaven
Onderzoek je kwaliteiten, valkuilen en instinctieve systemische beweging wanneer spanning ontstaat

Ervaringsgerichte oefening: hoe blijf je op je eigen plek en voorkom je dat je het conflict of de oplossing overneemt?

12.55 - 13.00 : Terugblik op de ochtend

13.00 - 13.45 : Lunch

Middagprogramma

13.45 - 15.00 : Strategisch adviseren en uit de dynamiek blijven
Adviseren richting opdrachtgever, management, HR en OR; omgaan met druk; dramadriehoek, overdracht en tegenoverdracht; onafhankelijk blijven terwijl je betrokken bent

15.00 - 15.15 : Pauze

15.15 - 16.40 : De Creatieladder: van conflict naar ontwikkeling
Van escalatie en herstel naar constructieve samenwerking. Wat kan de conflictregisseur breder adviseren op het gebied van preventie, voorlichting, training en organisatieontwikkeling? Integrale casus waarin de onderdelen van beide dagen samenkomen.

16.40 - 17.00 : Terugblik op de training, de leerdoelen en het geleerde, feedback deelnemers, digitale evaluatie en ontvangst deelnemingscertificaten.