



MED171

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

*Merlijn*

## **Basisopleiding conflictadviseur**

conflicthantering, -analyse en -  
interventies



## Basisopleiding conflictadviseur

conflicthantering, -analyse en -interventies

### Introductie

Organisaties zonder (sluimerende) conflicten bestaan niet. In de complexe dynamiek van organisaties schuurt het altijd wel ergens. En deze dynamiek wordt sterker bij veranderingen in een organisatie. Tegen deze achtergrond hebben conflicten dan ook een belangrijke signaal- en leerfunctie: wat betekent deze wrijving, welke behoeftes liggen hieronder en hoe gaat de organisatie deze behoeftes vertalen naar efficiënte en constructieve oplossingen? Hoe wordt verdere escalatie voorkomen? Als sluimerende conflicten in een vroegtijdig stadium worden (h)erkend, is er minder kans op schade en zijn er meer mogelijkheden om tot adequate oplossingen te komen.

Een conflict is een proces dat je kunt managen en is soms onafwendbaar, maar dat conflict kan ook nuttig en noodzakelijk zijn. Een botsing van standpunten, belangen en zorgen, tussen individuen of groepen, al dan niet uitmondend in een conflict, kun je ook zien als een proces, een leersituatie of een kans om de onderliggende belangen te verbeteren en samen te optimaliseren. Vaak blijven onderliggende drijfveren te lang sluimeren en onuitgesproken en is het beter om professioneel met elkaar in gesprek te gaan.

Daarover gaat de rol van een conflictadviseur, een professional die daarin een adviserende rol heeft. Hoe kunnen deze kwesties snel, efficiënt en kostenbesparend opgelost worden? En met welke methode en door wie, intern of extern betrokken bij de organisatie.

In organisaties is steeds meer behoefte aan integraal conflictmanagement. Vanuit kostenbesparend perspectief, maar ook uit het oogpunt van welzijn en de eerder genoemde leerfunctie. De conflictadviseur kan hierbij een centrale rol vervullen.

In de opleiding staat het boek 'De conflictadviseur, wegwijzer in het conflictlabyrint' (onder redactie van Dick Bonenkamp, Francine ten Hoedt en Deliana van der Meer) centraal. Het boek bevat brede kennis over conflicten, behandelmethoden en communicatievaardigheden.

### Doelgroep

De opleiding is bestemd voor ervaren professionals op HBO+ niveau die een interne of externe rol hebben bij conflictkwesties in organisaties. Zij willen efficiënter en constructiever met conflicten leren omgaan en adequaat kunnen adviseren over de juiste aanpak. En zij willen hun basishouding en vaardigheden verder verbeteren om een goede conflictanalyse te kunnen maken.

De opleiding is daarom geschikt voor onder meer directeuren en bestuurders, toezichthouders, managers, HR-adviseurs, verzuimadviseurs, beleidsmedewerkers, gemeentelijke hulpverleners, vertrouwenspersonen, klachtbehandelaars, mediators, coaches, procesbegeleiders en trainers.

Daarmee is deze opleiding uniek, zeer praktijkgericht en actueel, omdat er inmiddels steeds meer erkenning en waardering is gekomen van het nut om al in een vroeg stadium professionals een adviserende rol te laten vervullen bij (sluimerende) conflictkwesties. In plaats van met elkaar, binnen of buiten de organisatie een juridische, vaak kostbare strijd aan te gaan.

### **Inhoud van de training en leerdoelen**

Een conflictadviseur is in staat om een conflictanalyse uit te voeren in alle stadia van conflicten, van sluimerend tot ver geëscaleerd. Door de analyse in een zo vroeg mogelijk stadium uit te voeren, wordt de meest kansrijke

behandelmethode bepaald en wordt deze methode gekoppeld aan de meest geschikte behandelaar(s). Conflictaanpak vereist maatwerk. Om dit maatwerk te kunnen leveren, dient een professioneel conflictadviseur te beschikken over de volgende vijf kerncompetenties: onafhankelijkheid, kennis van een breed

scala aan behandelmethoden, adviesvaardigheden, kennis en ervaring met conflictcasuïstiek en een zorgvuldige rolbeheersing.

In de opleiding wordt uitgebreid aandacht gegeven aan deze kerncompetenties in een effectieve mix van pragmatische theorie met veel praktijkvoorbeelden en ervaren leren aan de hand van herkenbare casuïstiek en casus uit de eigen praktijk van de deelnemers.

### **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.

Het boek '[De conflictadviseur, wegwijzer in het conflictlabyrint](#)' (onder redactie van Dick Bonenkamp, Francine ten Hoedt en Deliana van der Meer) centraal.

Het boek bevat brede kennis over conflicten, behandelmethoden en communicatievaardigheden.



### **Open inschrijving**

De training duurt 4 dagen. Voor nadere informatie en actuele data verwijzen wij u naar onze [Merlijn 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.

### **Tweedaagse training: verkorte basisopleiding conflictadviseur**

Voor degenen die eerst willen kennismaken met deze onderwerpen is er ook een tweedaagse training.

## **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 individuele wensen van de opdrachtgever Merlijn de vraag als service van onze organisatie beschouwt dan wel i.v.m. de omvang van de gevraagde dienst voordien een offerte uitbrengt.

## PROGRAMMA

### **BLOK 1: DAG 1 (algemene kader)**

#### **Ochtendprogramma:**

- 09.30 - 10.00 : ontvangst met koffie/thee  
10.00 - 10.30 : welkom, afstemmen programma, korte kennismaking  
10.30 - 11.30 : inleiding belangrijke factoren van vertrouwen: de trust-equation van David Maister, koppeling aan rol en competenties conflictadviseur gevolgd door een oefening en plenaire nabespreking
- 11.30 - 11.45 : pauze
- 11.45 - 12.30 : inleiding conflicten, model relatie-inhoud-principes, escalatieladder van Glasl.
- 12.30 - 13.30 : lunch

#### **Middagprogramma:**

- 13.30 - 14.15 : inleiding basishouding en vaardigheden conflictadviseur, structuur adviesgesprek, verdieping luisteren, samenvatten en doorvragen (LSD) vanuit perspectief conflictadviseur
- 14.15 - 15.00 : oefening en plenaire nabespreking
- 15.00 - 15.15 : pauze
- 15.15 - 16.00 : mensbeelden en brillen waardoor we naar de werkelijkheid kijken in conflicten: vanuit perspectief conflictadviseur en perspectief conflictpartijen en andere betrokkenen
- 16.00 - 16.45 : oefening en plenaire nabespreking
- 16.45 - 17.00 : vragen, evaluatie en vooruitblik dag 2

### **BLOK 1: DAG 2 (van conflictdynamiek naar conflictanalyse)**

#### **Ochtendprogramma:**

- 09.30 - 10.00 : ontvangst met koffie/thee  
10.00 - 10.30 : terugblik op dag 1, afstemmen programma  
10.30 - 11.15 : verdieping herkennen van en doorvragen naar belangen: plenaire oefening en praktische inleiding
- 11.15 - 11.30 : pauze
- 11.30 - 12.45 : oefening conflictanalyse aan de hand van praktijkcase en plenaire nabespreking
- 12.45 - 13.45 : lunch

#### **Middagprogramma:**

- 13.45 - 15.00 : inleiding systemisch werk: o.a. systeemtheorie, opstellingen, associatieve technieken, triades en circulaire vragen, thema's in teams, groepsprocessen en 4 niveaus van taakvolwassenheid in teams (Hersey en Blanchard)
- 15.00 - 15.15 : pauze
- 15.15 - 16.45 : oefening (opstelling teamcasus uit praktijk deelnemers)
- 16.45 - 17.00 : vragen, evaluatie en vooruitblik dag 3

**BLOK 2: DAG 3 (van conflictanalyse naar diagnose en advies)****Ochtendprogramma:**

- 09.30 - 10.00 : ontvangst met koffie/thee  
10.00 - 10.30 : terugblik op dag 1 en 2, afstemmen programma  
10.30 - 11.15 : verdieping emoties: emoties en mensbeeld, geweldloze communicatie en emoties (Marshall Rosenberg), emoties vanuit constructivistisch perspectief (Georg Kelly), rouwprocessen en psychisch trauma (Elisabeth Kubler-Ross) en plenaire oefening
- 11.15 - 11.30 : pauze
- 11.30 - 12.45 : oefening intakegesprek, analyse, diagnose en advies in casus deelnemers (waarbij de deelnemer zelf conflictpartij is) en plenaire nabespreking
- 12.45 - 13.45 : lunch

**Middagprogramma:**

- 13.45 - 15.15 : oefening intakegesprek, analyse, diagnose en advies in casus deelnemers (waarbij de deelnemer als derde/adviseur is betrokken) en plenaire nabespreking
- 15.15 - 15.30 : pauze
- 15.30 - 16.45 : werken met complexe casus uit praktijk deelnemers (interview, diagnose en advies)
- 16.45 - 17.00 : vragen, evaluatie en vooruitblik dag 4

**BLOK 2: DAG 4 (verdieping conflictmethodes en advies, omgaan met machtsverschillen)****Ochtendprogramma:**

- 09.30 - 10.00 : ontvangst met koffie/thee  
10.00 - 10.30 : terugblik op dag 3, afstemmen programma  
10.30 - 11.00 : verdieping advies en offerte
- 11.00 - 11.15: pauze
- 11.15 - 12.30 : uitgebreide oefening rondom inzet conflictmethodes en plenaire nabespreking
- 13.00 - 13.45 : lunch

**Middagprogramma:**

- 13.45 - 15.00 : oefening machtsbronnen, inleiding omgaan met machtsverschillen, macht en onmacht, drama-driehoek, probleemeigenaarschap/verantwoordelijkheid, daderslachtoffer dynamiek en transactionele analyse
- 15.00 - 15.15 : pauze
- 15.15 - 16.30: integratieoefening
- 16.30 - 17.00 : terugblik op de training, de leerdoelen en het geleerde, feedback deelnemers, digitale evaluatie en ontvangst deelnemingscertificaten