



MED44

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

*Merlijn*

## **Omgaan met emoties en weerstanden**

Interventies voor een effectieve regie bij  
emotionele gesprekken en weerstanden



## Omgaan met emoties en weerstanden

Interventies voor een effectieve regie bij emotionele gesprekken en weerstanden

### Verdiepingstraining voor conflictprofessionals

#### Introductie

Bij conflicten en gevoelige situaties raken mensen makkelijk geëmotioneerd. Mensen verliezen de nuance uit het oog en gaan zwart-wit denken, of blokkeren. De emoties kunnen zo heftig zijn dat normale communicatie niet meer mogelijk is. Kunnen omgaan met zulke emoties en een goed begrip van die emoties zijn voorwaarden om blokkades op te kunnen heffen en mensen weer normaal in gesprek te krijgen. Zodat ze weer 'handelingsbekwaam' en creatief hun belangen kunnen behartigen.

#### Focus van de training

Als conflictprofessional is uw eigen fundament en de kwaliteit van het contact met uw gesprekspartner(s) bepalend voor de strategie en inzet van interventies, juist als het gaat om emoties en weerstanden.

Tijdens de training verbinden we uw eigen ervaring en technieken aan nieuwe inzichten en interventies door intensief tips en feedback mee te nemen tijdens de oefeningen.

#### Doelgroep

Deze intensieve ééndaagse training is bedoeld voor de conflictprofessional die inspiratie en verdieping zoekt ter verrijking van de eigen kennis en vaardigheden. De training wordt onder andere gevolgd door:

- mediators en conflictcoaches
- vertrouwenspersonen
- klachtbehandelaars en ombudsfunctionarissen
- hoorzitters en voorzitters
- medewerkers informele aanpak, Bezwaar- en Beroep-medewerkers
- HR-medewerkers en leidinggevenden die conflicten aanpakken

#### Inhoud van de training

We richten ons op de vraag waar emoties en weerstanden vandaan komen en op de vraag hoe we als conflictprofessional effectief emotionele communicatie kunnen beïnvloeden. We besteden aandacht aan de functie van verschillende emoties, aan culturele regels over het uiten van emoties en de gevolgen daarvan voor effectieve communicatie. We gaan ook in op eigen emoties en het effect daarvan op anderen. Hoe kunnen eigen gevoelens en de uiting daarvan constructief worden ingezet in de communicatie?

Kennisoverdracht en oefeningen zijn gerelateerd aan uw eigen praktijk en die van collega deelnemers. We behandelen een aantal modellen die helpen het gedrag te analyseren en emoties een plaats te geven. Diverse interventietechnieken worden aangereikt.

Bij de (plenaire) oefeningen en nabesprekingen krijgen de deelnemers de gelegenheid om ervaring en kennis met elkaar uit te wisselen.

#### Leerdoelen

- Helder in beeld krijgen van eigen attitude, strategie en fundament
- Inzicht versterken hoe emotie en weerstand communicatie beïnvloedt
- Zelfinzicht verscherpen in de invloed van eigen emoties en gevoelens
- Vaardigheden verbreden en versterken in het omgaan met emoties en weerstanden

## Vorbereiding 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.

## Certificering en educatiepunten:

### Permanente Educatie MfN

Deze training levert u de volgende PE punten op:  
6 PE, categorie 1a

Mediatorsfederatie  
Nederland

## Open inschrijving

De training duurt één dag. 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.

## Mogelijkheden na afloop van de training

### Coaching

Persoonlijke coaching van een deelnemer is mogelijk. Op verzoek van de deelnemer kan de trainer adviseren wat voor soort coaching (en door wie) passend is bij de werkvraag van de deelnemer.

### 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.

### Intervisie

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

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****Omgaan met emoties en weerstanden****Verdiepingstraining****Ochtendprogramma:**

09.00 - 9.30 :	Ontvangst met koffie/thee, informeel kennismaken met trainer en collega deelnemers
09.30 - 09.45 :	Welkom, huishoudelijke afspraken, inventarisatie persoonlijke aandachtspunten, ervaringen en leerdoelen o.a. op basis van de digitale voorbereidingsformulieren
09.45 - 10.30 :	Inleiding bronnen van emoties en weerstanden, vertaling naar behoeftes, inventarisatie interventies
10.30 - 10.50 :	Oefening in 2-tallen over cultuuraspecten en kernaspecten in het omgaan met specifieke emoties
10.50 - 11.00 :	Plenaire bespreking over cultuur aspecten en kernaspecten in het omgaan met specifieke emoties
11.00 - 11.15 :	Pauze
11.15 - 11.45 :	Inleiding interventies emoties/gevoelens/behoeftes
11.45 - 12.45 :	Plenaire oefening interventies emoties/gevoelens/behoeftes
12.45 - 13.30 :	Lunch

**Middagprogramma:**

13.30 - 13.50 :	Oefening in drietallen omgaan met weerstand
13.50 - 14.15 :	Inleiding omgaan met weerstanden en inconsistenties
14.15 - 15.15:	Plenaire oefening interventies omgaan met weerstanden en emoties
15.15 - 15.30 :	Pauze
15.30 - 16.30 :	Integratie oefening
16.30 - 16.45 :	Verankering leeropbrengsten
16.45 - 17.00 :	Terugblik op de training, de leerdoelen en het geleerde, feedback deelnemers, digitale evaluatie en deelnemingscertificaten
17.00 - ..... :	Merlijn borrel