



www.merlijngroep.nl

Merlijn

**Conflictmanagement in
organisaties**

Kennis- en vaardigheidstraining



Conflictmanagement in organisaties

Kennis- en vaardigheidstraining

Een praktijktraining over het beter benutten en managen van opkomende spanningen en conflicten in organisaties.

Introductie

Ja, u leest het goed: conflicten kunnen van nut zijn! U bent wellicht bekend met de uitspraak 'zonder wrijving geen glans'. Vanuit deze visie op conflicten gaan we in twee dagen aan het werk met hoe u de potentiële waarde van conflicten in uw organisatie kunt aanboren en kunt behouden.

In de training ligt het accent op de organisatie en het benutten van haar vermogen om constructief met conflict om te gaan. Het is nadrukkelijk geen individuele vaardigheidstraining, maar een verkenning van de conflictvaardigheid van de eigen organisatie en het aanreiken van technieken waarmee u als individuele medewerker positief kunt bijdragen aan het versterken van die vaardigheid.

Met een integrale aanpak van conflictmanagement leggen organisaties een goede fundering voor het bereiken van hun doelstellingen gezien de opbrengsten van:

- ✓ een veilige cultuur die meningsverschillen toestaat en veranderingen aanmoedigt;
- ✓ een verhoging van creativiteit en innovatie;
- ✓ een optimaal gebruik van culturele diversiteit;
- ✓ betrokken en gemotiveerde medewerkers die zich gehoord en gewaardeerd voelen;
- ✓ een aantrekkingskracht die al deze aspecten hebben op de (arbeids)markt.

U krijgt naast een theoretisch kader over conflictmanagementsystemen inzicht in hoe uw organisatie op een constructieve manier kan omgaan met verschil van inzicht in de eigen organisatie. De nadruk ligt op praktijkgericht werken met een scherp oog op de eigen organisatiesituatie.

Doelgroep

Deze training is gericht op mensen die binnen organisaties een actieve rol spelen bij conflicthantering, zoals managers, HR medewerkers, vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers, ombudsmannen (en vrouwen) en klachtbehandelaars.

Resultaat

Aan het einde van deze training heeft u:

- ✓ meer kennis over conflicten: het ontstaan, verloop en afloop;
- ✓ inzicht in de waarde van conflict;
- ✓ een beter inzicht in de visie op conflicthantering van de eigen organisatie;
- ✓ een beter inzicht in hoe deze visie in uw organisatie tot leven te laten komen;
- ✓ minimaal 3 'werkpunten' voor het verder ontwikkelen van het conflicthantering in de eigen organisatie;
- ✓ een beter inzicht op uw eigen voorkeursstijl in conflict;
- ✓ kennis en vaardigheden die zien op het hanteren van een conflict.

Om de uitwerking te borgen op langere termijn, kunt u zich aanmelden voor een intervisiegroep.

Intervisie

Om de opgedane kennis te kunnen vertalen naar de praktijk en structureel te werken aan versterking van het conflictmanagement en conflictvaardigheid van de eigen organisatie, kun u zich aanmelden voor een intervisiegroep.

De intervisiegroep is een stimulans om de opbrengsten uit de tweedaagse te verankeren in de werkwijze van de organisatie. Onder begeleiding van een van de trainers, wordt de status van de 'werkpunten' voor conflictmanagement binnen de eigen organisatie gereviewd en besproken aan de hand van feedback, tips en uitwisseling van ervaringen. Intervisie is een inspirerende vorm van samen kennis en ervaringen delen en borgt dat opgedane inzichten en kennis een plek krijgen in de eigen organisatie.

Vorbereiding en aanpak van de training

Drie weken voor de training wordt aan de deelnemers informatie toegestuurd. Deze informatie is een voorbereiding op de training. Deelnemers wordt gevraagd deze informatie vooraf dan ook te bestuderen.

De trainingsdagen zijn zo opgebouwd dat eerst een theoretisch deel behandeld wordt waarna oefening volgt. De theorie wordt zo aan de hand van een oefening in praktijk gebracht.

Boek ter voorbereiding op de training

Het volgende boek wordt u toegestuurd: 'De Conflictadviseur, wegwijzer in het conflictlabyrint' 1e druk. Auteurs: [Dick Bonenkamp](#), [Francine ten Hoedt](#) en [Deliana van der Meer](#)

Rechtstreeks contact met de trainers

Zowel tijdens als na de opleiding is het mogelijk om contact op te nemen met de trainer van uw opleiding. De trainer kan met u sparren over vragen rondom conflictadvies in de praktijk en de mogelijkheden na de training.

Coaching on the job

Het is mogelijk om *coaching on the job* aan te vragen.

Opleiding afgerond, en hoe dan verder?

Na een opleiding bij Merlijn willen wij graag uw thuishonk blijven. U hebt blijvende toegang tot ons kenniscentrum, op vervolgopleidingen ontvangt u altijd 10 % Merlijn-korting en u kunt live of online bij ons terecht voor ondersteuning in de praktijk met kennis, advies, intervisie en supervisie, sparren over lopende cases en direct bruikbare tips.

PE/PO opleidingspunten

Merlijn is als certificerend onderwijs- en trainingsinstituut o.a. geaccrediteerd door de Mediation Federatie Nederland (MfN), de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA), de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO), de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB), certificatiecommissie SAD (ten behoeve van arbeidsdeskundigen) en de Nederlandse Vereniging voor Heelkunde (NVVH). PE/PO punten krijgt u op aanvraag.

Open inschrijving

De training duurt twee dagen (vier dagdelen: zie hierachter het programma). Voor actuele data verwijzen wij u naar onze website: www.merlijngroep.nl

Trainers en locatie

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij u naar onze website: www.merlijngroep.nl

Incompany training

Bij een incompanytraining wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden.

Volgde u eerder een training bij Merlijn Groep? Dan ontvangt u 10% korting op de trainingskosten. Voor kosten en andere trainingen verwijzen wij u naar onze website: www.merlijngroep.nl

Trainers

Voor nadere informatie over de trainers verwijzen wij u naar onze website.

Programma

Conflictmanagement in organisaties

Dag 1

In de ochtend ligt de nadruk op theorie rond conflict en conflicthantering. We gaan daarbij aan de slag met eigen conflictvaardigheid.

In de middag gaan we aan het werk met de conflictvaardigheid van de eigen organisatie en maken we een voorbereidende opdracht voor dag 2.

09.00 - 09.30 : Kennismaking, introductie en afstemming leerdoelen
Naast een korte kennismaking en introductie op het programma, is er tevens een inventarisatie van de leerdoelen die deelnemers vooraf hebben geformuleerd en afstemming van het dagprogramma op deze leerdoelen.

09.30 - 10.30 : **Theoretisch kader**

- Wanneer is er sprake van een conflict?
- Wat is het verloop van een conflict?
- Welke soorten conflict zijn er?
- Welke conflicten zijn van nut, en welke niet?
- Conflictgedrag en eigen voorkeursstijlen.

10.30 - 10.45 : **Pauze**

10.45 - 11.15 : **Conflictvaardigheid/effectieve communicatie**
Een inleiding op de theorie van effectieve communicatie en het nut ervan voor conflicthantering.

11.15 - 12.30 : **Oefenen in conflictvaardigheid**
Aan het werk met effectieve communicatie

12.30 - 13.45 : **Lunch**

13.45 - 15.00 : **Vertaling naar de eigen organisatie (middag)**
Een theoretisch kader waarbinnen er ruimte komt om de vruchten te plukken van een conflict

15.00 - 15.15 : **Pauze**

15.15 - 16.45 : Hoe vindt dit kader zijn uitwerking in de praktijk? We gaan aan het werk met de eigen organisatie. We analyseren het theoretisch kader aan de hand van o.a. de uitkomsten van de werkopdracht zoals ingevuld door deelnemers, voorafgaand aan de training.

16.45 - 17.00 : Evaluatie voortgang individuele leerdoelen en afronding

Programma

Conflictmanagement in organisaties

Dag 2

Op dag twee gaan we werken aan een programma van aanpak voor de eigen organisatie. Vanuit de analyse van de eigen organisatie op dag 1 benoemen we verbeterpunten in het conflictmanagement van de eigen organisatie en werken we verbeteracties uit.

- 9.00 - 09.15 : **Welkom en vooruitblik dag 2**
Toelichting op de werkopdrachten van vandaag
- 9.15 - 10.30 : Conflicthantering in de eigen organisatie – systeemniveau.

Theoretisch kader; We zoomen in op de harde en de zachte kant van conflictmanagement.

Praktijk: aan de hand van de analyse van dag 1, benoemen we per onderdeel mogelijke aandachtspunten m.b.t. de inrichting van de organisatie.
- 10.30 - 10.45 : **Pauze**
- 10.45 - 11.15 : Theoretisch kader: Een inleiding op de theorie van geweldloze communicatie en het nut ervan in effectief omgaan met conflict.
- 11.15 - 12.30 : **Geweldloze communicatie**
Praktijk: Aan het werk met 'Geweldloze communicatie' Hierin wordt voortgebouwd op de oefeningen op dag 1 effectieve communicatie. In de oefeningen zal aandacht zijn voor het effectief luisteren en verbinden met de ander in situaties van 'conflict'.
- 12.30 - 13.15 : **Lunch**
- 13.15 - 13.45 : Wat zijn de diverse opbrengsten en wat kunnen we van elkaar leren/meenemen?
- 13.45 - 15.00 : Actiepunten definiëren: op individueel, team of organisatieniveau (gekoppeld aan leerdoelstellingen). Opstellen programma van aanpak conflicthantering voor de eigen organisatie.
- 15.00 - 15.15 : **Pauze**
- 15.15 - 15.45 : Deelnemers vatten de opbrengsten van de afgelopen 1,5 dag samen in een programma van aanpak voor de eigen organisatie.
- 15.45 - 16.00 : Terugblik op de training, de leerdoelen en het geleerde, feedback deelnemers, digitale evaluatie en ontvangst deelnemingscertificaten.