



MED03A

www.merlijngroep.nl

Merlijn

Mediationvaardigheden op de werkvloer

Vaardigheidstraining



Mediationvaardigheden op de werkvloer

vaardigheidstraining

Over conflicthanteringstechnieken die toepasbaar zijn in elke organisatie waar samenwerking de belangrijkste sleutel tot succes is. Door de kracht van mediation te doorgronden, kunt u de kwaliteiten van dit conflicthanteringsmodel toevoegen aan uw eigen kennis en vaardigheden en daarbij tegelijk ook uw organisatie laten scoren op 'bemiddelingsgericht werken'. En uit onderzoek blijkt dat dit naast arbeidsvreugde op de werkvloer ook geld oplevert.

Introductie: een drie-eenheid!

Deze training vergroot uw kennis en vaardigheden vanuit drie invalshoeken.

1. Hoe werkt mediation en wanneer is het zinnig om dit middel in te zetten?
2. Wat doet een mediator eigenlijk en hoe kunt u deze inzichten gebruiken in de praktijk van alledag?
3. Wat is uw eigen voorkeurstijl van conflicthantering en welke gevolgen heeft die in conflictsituaties waarin u een rol heeft als partij, bemiddelaar of manager?

De trainers van Merlijn zorgen voor 1 op 1 tips.

Het goed kunnen inschatten van de voordelen en nadelen van mediation c.q. het toepassen van mediationvaardigheden kan van belang zijn in uw rol als bemiddelaar, deelnemer, adviseur, opdrachtgever of verwijzer.

Doelgroep

Deze compacte training is bedoeld voor deelnemers die kort maar krachtig willen kennismaken met het mediationproces. U bent nieuwsgierig naar hoe de mediator partijen weer met elkaar laat communiceren en hoe de onderhandelingen begeleid dienen te worden. En u wilt onderzoeken hoe bemiddelingsgericht werken in uw werkomgeving beter kan worden gestimuleerd c.q. gefaciliteerd.

Doel van de training

Concrete leerdoelen zijn de volgende:

- ✓ inzicht verkrijgen in de essenties van het mediationproces, de fasering, de randvoorwaarden, de voor- en nadelen, de pro- en contra-indicaties en de rolverdelingen (mediator, partijen, adviseurs);
- ✓ inzicht verkrijgen in typische conflictpatronen, de dynamiek van conflicten;
- ✓ via nieuwe interventietechnieken conflictvaardigheden vergroten;
- ✓ omgaan met emoties en weerstanden;
- ✓ moeilijke gesprekken en onderhandelingen begeleiden;
- ✓ bouwen aan een persoonlijke toolkit mediationvaardigheden.

De kennis en vaardigheden die specifiek zijn voor mediation komen aan de hand van realistische casuïstiek aan bod. Bij de oefeningen, rollenspellen en nabesprekingen krijgen de deelnemers uitgebreid de gelegenheid om ervaring en kennis met elkaar uit te wisselen.

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. Rond diezelfde tijd zullen links worden gegeven om effectief (actuele) informatie op het internet te kunnen bestuderen.

De training is zo opgebouwd dat eerst de basiselementen van de theorie zeer kort worden behandeld waarna telkens in subgroepen rollenspellen volgen. Gezamenlijke en individuele oefeningen staan centraal, waarbij voortdurend feedback wordt gegeven door de trainer en door de deelnemers aan elkaar.

Open inschrijving

De training duurt twee dagen (vier dagdelen: zie hierachter het programma). Voor actuele data 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.

Trainers

De training wordt gegeven door de volgende trainers:

- ✓ [mevrouw P. P. H. Willems \(Pauline\)](#)

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

www.merlijngroep.nl

Programma

De kracht van mediation

Dag 1

Ochtendprogramma :

- 09.30 - 10.00 : welkom ontvangst met koffie/thee, informeel kennismaken met trainers en collega deelnemers
- 10.00 - 10.15 : welkom, huishoudelijke afspraken, inventarisatie persoonlijke aandachtspunten, ervaringen en leerdoelen o.a. op basis van de digitale voorbereidingsformulieren
- 10.15 - 10.45 : inleiding: mediation algemeen (o.a. fasering van het proces, de betrokkenen en hun rollen, voor- en nadelen, pro- en contra-indicaties en de Merlijnvlieger)
- 10.45 - 11.00 : pauze
- 11.00 - 11.45 : oefenen attitude mediator
- 11.45 - 12.15 : Merlijn-film over het mediationproces: 'Bits en kicks' en toelichting, plenaire nabespreking en vragen deelnemers
- 12.15 - 12.55 : oefenen cruciale gesprekken op de werkvloer
- 12.55 - 13.00 : oogst van de ochtend
- 13.00 - 13.45 : lunch

Middagprogramma :

- 13.45 - 13.55 : bespreking middagprogramma en leerdoelen van de middag
- 13.55 - 15.00 : inleiding: valkuilen bij mediationprocedures (o.a. manipulaties, verborgen agenda's, pressie en machtsmisbruik, voorkennis, vooringenomenheid, geheimhouding, onderhandelingscultuurverschillen, juridische procedurele valkuilen) afgewisseld met korte plenaire oefeningen
- 15.00 - 15.15 : pauze
- 15.15 - 16.45 : oefening: fasering mediationgesprek (plus nabespreking en aftrap opbouwen van de toolkit voor de beginnend mediator)
- 16.45 - 17.00 : oogst van de middag en van de dag / vooruitblik dag 2

Dag 2

Ochtendprogramma :

- 09.30 - 10.00 : ontvangst met koffie/thee
- 10.00 - 10.10 : terugblik dag 1 en vooruitblik dag 2
- 10.10 - 11.00 : inleiding: vervolg fasering mediation: van standpunten naar belangen komen: de vraag achter de vraag en de wens achter de wensen achterhalen plus oefenen
- 11.00 - 11.15 : pauze
- 11.15 - 12.50 : inleiding omgaan met emoties en weerstanden plus oefenen
- 12.50 - 13.00 : oogst van de ochtend
- 13.00 - 13.45 : lunch

Middagprogramma :

- 13.45 - 14.30 : inleiding: mediation(technieken) op de werkvloer
- 14.30 - 15.20 : oefening op maat, deelnemers kiezen dynamiek en casuïstiek
- 15.20 - 15.30 : pauze
- 15.30 - 16.40 : oefening in subgroepen: integratie-oefening (plus nabespreking en voltooiën van de toolkit voor de beginnende mediator)
- 16.40 - 17.00 : terugblik op de training, de leerdoelen en het geleerde, feedback deelnemers, digitale evaluatie en ontvangst deelnemingscertificaten
- 17.00 - : Merlijn Borrel