



CC14

www.merlijngroep.nl

Merlijn

Integraal Conflictmanagement

Basistraining



Integraal Conflictmanagement

Basistraining

Introductie

Conflicten zijn nog steeds een grote uitdaging voor leidinggevend en teams, waardoor onwenselijke processen ontstaan zoals verwaarlozing van teams en medewerkers, torenhoog ziekteverzuim, disfunctioneel gedrag en klachtenprocedures, groot verloop van personeel op alle niveaus. De kansen die conflicten bieden, zijn vrijwel onbekend en blijven meestal onbenut.

Integraal conflictmanagement biedt een visie op de efficiënte en effectieve aanpak van conflicten in de organisatie waarbij het conflictpotentieel volledig wordt benut, vanaf de start van het conflictproces tot en met het leerproces van geëscaleerde conflicten.

In deze tweedaagse leer je hoe je conflicten kunt benutten voor effectievere samenwerking en betere resultaten. Je leert hoe je de signalen van een escalierend conflict kunt herkennen, hoe je vanuit een systemische kijk op processen adequaat kunt reageren, op welk moment welke interventie het meest effect heeft en hoe een integraal conflictmanagementsysteem in jouw organisatie of die van je klant er uit kan zien. De training is gebaseerd op cases uit de praktijk van de trainers. Ook jouw casus kan in de training aan de orde komen.

Doelgroep

Iedereen in en rond de organisatie die te maken heeft met conflicten van anderen zowel intern als extern, bijvoorbeeld:

- leidinggevenden
- HRM-ers
- OR-leden
- Bedrijfsartsen
- Vertrouwenspersonen
- Advocaten
- maatschappelijk werkers

Groepsgrootte

Minimaal 8 cursisten, maximaal 12 cursisten.

Doel van de training

Effectieve, systemische benadering en integrale aanpak van ongewenst gedrag en conflicten in en om de organisatie.

Open inschrijving

De training duurt twee dagen, 4 dagdelen. Voor actuele data verwijzen wij u naar onze website: www.merlijngroep.nl.

Incompany-training

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

Data & locaties

Voor nadere informatie over de locaties verwijzen wij u naar de [website](#).

Trainers

De training wordt gegeven door de volgende trainers:

- [mevrouw mr F.J.N. ten Hoedt-van Rintel \(Francine\)](#)
- [mevrouw mr. M.A. Smit \(Mayke\)](#)
- [de heer W.R. Coorn \(Willem\)](#)

Programma

Integraal conflictmanagement

Dag 1 Ochtend: Conflicten.

Leer- en vaardigheidsdoelen:

De deelnemer

- ✓ heeft kennis van de manier waarop conflicten zich in het algemeen ontwikkelen
- ✓ kan conflicten en ongewenst gedrag signaleren en identificeren
- ✓ heeft inzicht in de gangbare aanpak in organisaties

Globaal overzicht van dagdeel 1

Kennismaking

1. Welkom
2. Uitleg totaal programma en huishoudelijke mededelingen
3. Uitleg van dit dagdeel
4. Conflicten:
 - a. Wat is een conflict?
 - b. Hoe verloopt conflictescalatie?
 - c. Kosten van conflict
5. Mogelijke hulpstroepen gelinkt aan escalatietrap Glasl
6. Afronding en samenvatting van het dagdeel

Oefeningen

- ✓ Quick scan gewenst gedrag in de eigen organisatie (reader)
- ✓ Quick scan conflictvriendelijkheid van de eigen organisatie (reader)

Dag 1 Middag: Systemisch werken

Leer- en vaardigheidsdoelen

De deelnemer heeft

- ✓ inzicht dat er naast hetgeen je ervaart andere invloeden meespelen in de dynamiek en interactie in en rond de organisatie;
- ✓ kennis van systemisch werken;
- ✓ het vermogen om systemen en de systemische werking in en rond de organisatie te identificeren;
- ✓ inzicht in de systemen waar de deelnemer zich in bevindt.

Globaal overzicht van dagdeel 2

1. Welkom en huishoudelijke mededelingen
2. Even terugkijken naar dagdeel 1. Zijn er nog vragen?
3. Uitleg van dit dagdeel
4. Systemisch werken
 - a. Wat is systemisch werken?
 - b. De systemische principes
 - c. Het geheugen van het systeem
5. Afsluiting

Oefeningen

- ✓ Verdieping: Tweedaagse systemisch werken in organisaties door Mayke Smit

Dag 2 ochtend: Integraal conflictmanagement

Leer- en vaardigheidsdoelen

De deelnemer

- ✓ heeft inzicht in wat een integraal conflictmanagementsysteem (ICM) inhoudt;
- ✓ kent de basisprincipes van een ICM
- ✓ is in staat het ICM van de eigen organisatie te beoordelen en eventueel bij te stellen of een eigen ICM te ontwikkelen.

Globaal programma van dagdeel 3

1. Welkom en huishoudelijke mededelingen
2. Even terugkijken naar dagdeel 2. Zijn er nog vragen?
3. Uitleg van dit dagdeel
4. Integraal conflictmanagement
 - a. Wat is het?
 - b. Uitgangspunten
 - c. Proactief en reactief conflictmanagement
5. Integraal conflictmanagementsysteem.
6. Afsluiting

Oefeningen

- ✓ Hoe ziet het ICM van je eigen organisatie er uit? Wat kan anders/beter.

Verdieping

- ✓ De conflictadviseur, 2 daagse en 4 daagse
- ✓ 2 daagse Organizational Behavior Management (positieve gedragsbeïnvloeding in organisaties)
- ✓ Trainingen voor vp en klachtencommissies.

Dag 2 middag: Casus en integratie

Leer- en vaardigheidsdoelen

De deelnemer

- ✓ heeft kennis van de kenmerken van verwaarloosde organisaties
- ✓ heeft inzicht hoe pro-actief en re-actief ICM te implementeren in een organisatie waar al conflicten zijn

Globaal programma deel 4

1. Welkom en huishoudelijke mededelingen
2. Even terugkijken naar dagdeel 3. Zijn er nog vragen?
3. Uitleg van dit dagdeel
4. Uitleg verwaarloosde organisaties
 - a. Wanneer is een organisatie verwaarloosd?
 - b. Welke kenmerken heeft een verwaarloosde organisatie?
 - c. Wat is het effect van icm?
5. Casus
6. Nabespreking casus en afsluiting

Oefening

- ✓ Casus

Verdieping: 2 daagse verwaarloosde organisatie