



MED44

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

Elke conflictprofessional (vertrouwenspersoon, mediator, klachtbehandelaar, conflictcoach) heeft om te gaan met de emoties en sluimerende emoties die meekomen met de conflictsituatie waarin zijn cliënten zich bevinden. Dit omgaan met emoties en sluimerende emoties van cliënten hoort bij de gewone uitdagingen van het werk van de conflictprofessional, maar soms zijn er bepaalde typen emoties of vormen van weerstand die meer dan uitdagend zijn voor de conflictprofessional, waarbij doelen niet worden bereikt of de professional zelf geëmotioneerd raakt.

Om beter toegerust te zijn voor dat soort situaties kan de conflictprofessional begrip van emoties en weerstanden verdiepen, vaardigheden in het omgaan met emoties en weerstanden versterken en de omgang met eigen emoties verbeteren. Voor het vergroten van het vakmanschap via bovengenoemde wegen is de tweedaagse verdiepingstraining Omgaan met emoties en weerstanden ontwikkeld.

Focus van de training

Als conflictprofessional is uw eigen zicht op emoties en weerstanden en de kwaliteit van het contact met uw gesprekspartner(s) bepalend voor de effectiviteit van interventies.

Tijdens de training wordt u uitgenodigd om naast de u bekende kijk op emoties en weerstanden ook andere perspectieven te hanteren. Naast de laatste inzichten uit de (neuro-)psychologie wordt een aantal elkaar aanvullende zienswijzen behandeld over de werking van emoties en de dynamiek van emotionele interactie bij conflicten.

Aan de hand van deze verschillende zienswijzen komen diverse handelingsperspectieven in het zicht en kunt u uw gedragsrepertoire in het omgaan met emoties verbreden. Daarnaast is er aandacht voor het hanteren van de eigen emoties en het effectief uiten daarvan ten dienste van de doelen die u nastreeft met uw cliënten.

Doelgroep

Deze intensieve tweedaagse 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
- vertrouwenspersonen
- conflictcoaches
- klachtbehandelaars
- ombudsmannen (m/v)
- medewerkers informele aanpak, Bezwaar- en Beroep-medewerkers
- HR-medewerkers
- leidinggevenden die conflicten aanpakken

Inhoud van de training

We richten ons op de vraag hoe we emoties en weerstanden kunnen duiden 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. Wat zijn effectieve strategieën in het omgaan met de eigen emoties? Hoe kunnen eigen gevoelens en de uiting daarvan constructief worden ingezet in de communicatie?

We behandelen een aantal modellen die helpen (emotioneel) gedrag te analyseren en emoties een plaats te geven. Er wordt geput uit neuropsychologie, cross culturele psychologie, geweldloze communicatie, het narratieve model en verworven inzichten over verlies en rouw. Diverse interventietechnieken worden aangereikt. Naast kennisoverdracht worden oefeningen aangeboden die ruimte bieden specifieke emoties nader te onderzoeken en interventietechnieken in de praktijk te brengen. De oefeningen zijn veelal gerelateerd aan uw eigen praktijk en die van collega deelnemers. Bij de (plenaire) oefeningen en nabesprekingen krijgen de deelnemers de gelegenheid om ervaring en kennis met elkaar uit te wisselen.

Leerdoelen

Binnen een persoonlijk gekozen ontwikkeldoel (betreffende het omgaan met emoties en weerstanden) werkt u aan verbetering in de vorm van verdieping van inzicht en het versterken van vaardigheden.

Onderdeel daarvan kan zijn:

- Helder in beeld krijgen van eigen verklarende modellen m.b.t. emoties en weerstanden;
- Verbreding van verklarende modellen m.b.t. emoties en weerstanden;
- Verbreding van het interventie palet in het professioneel omgaan met emoties door het verkrijgen van handvatten en situationele vuistregels;
- Versterking van vaardigheden in het omgaan met emoties en weerstanden;
- Versterking van de vaardigheden in het omgaan met cliënten die (in spreekwoordelijke zin) van een andere planeet komen;
- Versterking van vaardigheden in het omgaan met eigen emoties en het inzetten daarvan in de communicatie.

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, LVV.

Deze training levert u de volgende punten op:

12 PE, categorie 1a

9 LVV



Open inschrijving

De training duurt twee 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.

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

Verdiepingstraining; Omgaan met emoties en weerstanden

Dag 1 Ochtendprogramma:

09.00 - 9.30 :	Ontvangst met koffie/thee, informeel kennismaken met trainer en collega deelnemers
09.30 - 09.40 :	Welkom, huishoudelijke afspraken,
09.40 - 10.15 :	Opdracht focus op individueel ontwikkeldoel. Plenaire terugkoppeling en afspraken leerklimaat en feedback, overige leerwensen
10.15 - 11.00 :	Inleiding gevoelens en emoties, diverse verklaringsmodellen
11.00 - 11.15 :	Pauze
11.15 - 12.00 :	Verdiepende opdracht over een specifieke emotie, plenaire nabespreking
12.00 - 12.30 :	Plenaire bespreking over cultuur aspecten en kernaspecten in het omgaan met emoties
12.30 - 13.30 :	Lunch

Dag 1 Middagprogramma:

13.30 - 13.50 :	Oefening omgaan met weerstand
13.50 - 14.15 :	Inleiding weerstand en interventies omgaan met weerstand
14.15 - 15.00:	Inleiding interventies emoties/gevoelens/behoefes
15.00 - 15.15 :	Pauze
15.15 - 16.30 :	Oefening interventies omgaan met weerstanden en emoties
16.30 - 16.45 :	Verankering leeropbrengsten
16.45 - 17.00 :	Terugblik op de dag, vooruitblik op dag 2

Dag 2 Ochtendprogramma:

09.00 - 9.30 :	Ontvangst met koffie/thee
09.30 - 09.45 :	Terugblik dag 1, vragen
09.45 - 10.15 :	Oefening eigen emoties
10.15 - 11.00 :	Inleiding omgaan met eigen emoties; emotieregulatie en effectief uiten eigen emoties en gevoelens
11.00 - 11.15 :	Pauze
11.15 - 12.15 :	Oefening effectief uiten eigen gevoelens en emoties
12.15 - 12.30 :	Vorbereiding middag
12.30 - 13.30 :	Lunch

Dag 2 Middagprogramma:

13.30 - 15.15:	Integratie oefening; interventies omgaan met emoties, weerstanden en eigen emoties
15.15 - 15.30 :	Pauze
15.30 - 16.30 :	Integratie oefening; interventies omgaan met emoties, weerstanden en eigen emoties
16.30 - 16.45 :	Verankering leeropbrengsten
16.45 - 17.00 :	Terugblik op de training, de leerdoelen en het geleerde, feedback deelnemers
17.00 - :	Merlijn borrel