

## **Module 1**

### **Dag 1 Conflicten in arbeidsorganisaties, een eerste kennismaking met de Conflictloods**

**Trainers:** Jocelyn Weimar/ Lianne van Lith/ Frank van der Heijden

**Doelgroep:** Conflictencoach en - manager

#### **Onderwerpen**

- Conflictklimaat binnen de eigen arbeidsorganisatie
- Conflictbronnen, de oorzaken daarvoor en weet deze te herkennen. Mogelijkheden om de oorzaken van conflicten bij ziekteverzuim, burn-out e.d. te traceren. (Aandacht is er o.a. voor pesten, irritaties, jaloezie, ongelijkheid, e.d.)
- Uitleg over Conflictloodsing en over de drie gradaties Conflictloodsen.
- Notie van implementatie mogelijkheden Conflictloodsing binnen de eigen arbeidsorganisatie en gaat deze verder onderzoeken, neerzetten in de praktijk.
- Kennis en inzicht in de neuropsychologische aspecten, inzetten kwaliteiten en uitdagingen met betrekking tot conflictgedragingen.

## **Module 2**

### **Dag 2 Conflictvaardigheid, communicatie en Conflictloodsing**

**Trainers:** Jocelyn Weimar/ Lianne van Lith/ Frank van der Heijden, met workshop van: Jane de la Fosse

**Doelgroep:** Conflictloods

#### **Onderwerpen**

- Nadere kennismaking met de Conflictloods
- De drie gradaties
- Conflictvaardigheid
- Communicatie(muur)
- Eigen Conflicthanteringsstijl
- Middag stemworkshop: conflicteren/ resoneren

### **Dag 3 Conflicten nader bekeken, het Conflictkompas**

**Trainers:** Jocelyn Weimar/ Lianne van Lith

**Doelgroep:** Conflictloods en -coach

**Onderwerpen**

- Conflicten, soorten (ook hete en koude conflicten)
- Niet direct zichtbare/ verborgen conflicten (IJsberg: boven en onder de oppervlakte)
- Conflictescalatietrap & dé-escalatie trap
- Effecten van conflicten op individuen en op de arbeidsorganisatie
- Zelfbesmetting conflicten
- (Medling) conflict de-escalatie
- Ruziekompas & Conflictkompas

**Dag 4 De invloed van het brein en (conflict)gedrag**

**Trainers:** Hein Heijen/ Jocelyn Weimar

**Doelgroep:** Conflictloods

**Onderwerpen**

- Invloed van het brein op het denken en gedrag
- Ons gedrag en dat van anderen
- Onze kwaliteiten en valkuilen
- Gevoelens en emoties
- Waardewoorden en overtuigingen

**Dag 5 Methodieken voor Conflictloodsing**

**Trainers:** Lianne van Lith/ Jocelyn Weimar/ Frank van der Heijden m.m.v. trainingsacteurs

**Doelgroep:** Conflictloods en -coach

**Onderwerpen:** Kennisoverdracht en vooral oefenen met methodieken voor Conflictloodsing

- Vijf uitgangspunten voor conflictdiagnose
- Methodiek van Faller
- Conflictinterventies de 7 A's
- Medling-methodiek Conflictloodsing

- Conflictkompas (oefenen)
- Vijf uitgangspunten voor conflictdiagnose
- Methodiek van Faller
- Conflictinterventies de 7 A's

### **Module 3**

#### **Dag 6 Teamconflicten**

**Trainers:** Frank van der Heijden/ Lianne van Lith/ Jocelyn Weimar

**Doelgroep:** Conflictcoach en -manager

#### **Onderwerpen**

- Teamontwikkeling
- Interventies bij de diverse fasen van teamontwikkeling
- Conflicten in teams
- Non-verbaal gedrag
- Ontstaan van groepsconflicten

Coachen van groepen: oplossingsgericht coachen

### **Module 4**

#### **Dag 7 Juridische aspecten van Conflictlooding binnen de eigen arbeidsorganisatie**

**Trainers:** Frans Baars/ Lianne van Lith/ Jocelyn Weimar

**Doelgroep:** Conflictmanager (i.o. Conflictcoach erbij)

#### **Onderwerpen**

- Implementatie Conflictloods binnen de eigen arbeidsorganisatie
- Eigen positionering
- Conflictmanagement
- Bespreking opstellen conflict protocol (bedrijfshandleiding)

#### **Dag 8 Terugkomdag**

**Trainers:** Lianne van Lith/ Jocelyn Weimar/ Frank van der Heijden/ Hein Heijen

**Doelgroep:** Conflictloods, -coach en -manager

### **Onderwerpen**

- Maatwerkdag n.a.v. vooraf geformuleerde en uitgewisselde onderwerpen vanuit de deelnemers.

### **Optioneel**

Aanvullend maatwerktraject Support on the job.

### **Optioneel**

Aanvullende tweedaagse train de trainer.

### **Aanvangsdatum:**

Af te stemmen met cursus-coördinator.

### **Data:**

Benoemen alle cursusedagen, af te stemmen met cursus-coördinator.

### **Cursusduur:**

In totaal duurt de Opleiding Conflictloodsing acht dagen. Waarna de mogelijkheid wordt geboden voor een Extra traject te weten het maatwerktraject Support on the job én voor een tweedaagse Train de trainer.

### **Locatie:**

Deze opleiding wordt gegeven op de cursuslocatie in Utrecht aan de Joseph Haydnlaan 2a of in Amsterdam aan de Spaklerweg 79. Bij een in company opleiding is het mogelijk om de opleiding vanuit uw locatie te verzorgen.

### **Studiebelasting:**

Literatuurstudie en contacturen bij elkaar opgeteld.

### **Niveau:**

Conflictloods: mbo werk- en denkniveau

Conflictcoach en -manager: hbo/ wo werk- en denkniveau

### **Doelgroep:**

1. Werknemers (vanaf mbo-werkdenkniveau) die zich willen specialiseren als Conflictloods.

2. Bedrijfspsychologen, -vertrouwenspersonen, -maatschappelijk werkers of leidinggevenden/(middel)managers, die zich willen bekwamen in het navigeren van conflicten als Conflictcoach.
3. Leidinggevenden/managers die meer willen weten over de 'taal' van werknemers en meer inzicht willen verwerven in het conflict hanteren en – management en die zich willen bekwamen als Conflictmanager evenals
4. CEO's, directieleden, boardmembers, bestuursleden, commissariaat leden, die zich willen bekwamen als Conflictmanager.

## **Dag 1.**

De deelnemer heeft:

- Inzicht van het werkklimaat binnen de eigen organisatie en weet deze te benoemen.
- Kennis van de verschillende typen conflicten en inzicht in de oorzaken.
- Zicht op de drie gradaties binnen Conflictlooding en kan onderscheid in werkzaamheden/verantwoordelijkheden aanbrengen op grond van conflictsituaties.
- Kennis en inzicht in de neuropsychologische aspecten, inzetten kwaliteiten en uitdagingen met betrekking tot conflictgedragingen.
- Kennis over het nut en toepassing van conflictprotocol (bedrijfshandboek)binnen de eigen organisatie.

## **Dag 2.**

De deelnemer heeft:

- Zicht op de drie gradaties binnen Conflictlooding en kan onderscheid in werkzaamheden/verantwoordelijkheden aanbrengen op grond van conflictsituaties.
- Persoonlijke ontwikkeling op het gebied van conflictvaardigheid.
- Kennis van de communicatiemuur.
- Bewustwording van eigen conflicthanteringsstijl/ communicatiemuur en kan zijn eigen gedrag in deze sturen en dat van anderen beïnvloeden.

## **Dag 3.**

De deelnemer heeft:

- Kennis van soorten conflicten en weet deze te herkennen.
- Zicht op wat er onder de oppervlakte speelt op het gebied van conflicten.
- Kennis van en vaardigheid met de escalatietrap en dé-escalatie trap.
- Zicht op de effecten van conflicten op individuen en op de arbeidsorganisatie.

- Kennisgemaakt met de theorie over de zelfbesmetting conflicten en kan deze naar de praktijk vertalen.
- Kennis en van het Conflictkompas en van het Irritatiekompas. De Conflictcoach kan met het Conflictkompas werken en de Conflictloods kan met het Irritatiekompas werken.

#### **Dag 4.**

De deelnemer heeft:

- Kennis over het ontstaan van menselijk gedrag waardoor hij nog beter leert om te gaan met andere mensen.
- Kennis van de evolutionaire opbouw en werking van menselijke hersenen.
- Inzicht in de werking van menselijk DNA.
- Kennis van neuropsychologie en eigen kernkwadrant.
- Helder wat het verschil is tussen emoties en gevoelens.
- Ervaren wat de invloed is van vertrouwen tijdens communicatie.
- Ervaren hoe menselijk gedrag en gedachten invloed hebben op onze levensenergie.
- Kennis over de werking van onze denkstijlen.

#### **Dag 5.**

De deelnemer heeft:

- Kennis van de Melding-methodiek Conflictloosding en ondersteunende methodes en heeft daarmee in praktische zin geoefend.

#### **Dag 6.**

De deelnemer heeft:

- kennis van de 4 fasen van teamontwikkeling
- zicht op het nut van teamconflicten en kan deze benoemen
- geoefend met het bespreekbaar maken van non verbaal gedrag

- basaal inzicht in oplossingsgericht coachen
- geoefend met het coachen van een groep

## **Dag 7.**

De deelnemer heeft:

- kennis over implementatie Conflictloods binnen de eigen arbeidsorganisatie
- kennis en inzicht m.b.t. Conflictmanagement
- overzicht in de bedrijfsbehoeften inzake opstellen conflictprotocol (bedrijfshandleiding)

## **Dag 8.**

De deelnemer heeft:

- aan de hand vooraf geïnventariseerde vragen meer zicht en indien van toepassing grip op bepaalde onderwerpen van Conflictloodsing binnen de eigen arbeidsorganisatie.
- verdere bekwaming van vaardigheden

### **Optioneel na het volgen van de opleiding**

Aanvullend maatwerktraject Support on the job. (Meer informatie op te vragen via de opleidingscoördinator: [niels@medling.nl](mailto:niels@medling.nl) )

### **Optioneel na het volgen van de opleiding**

Aanvullende tweedaagse Train de trainer. (Meer informatie op te vragen via de opleidingscoördinator: [niels@medling.nl](mailto:niels@medling.nl) )