

vantage.

Basis Mediation-interventies voor HR professionals

Gericht omgaan met interne conflicten en
samenwerkingsproblemen



“Als deelnemer kan ik met behulp van deze technieken in een vroeg stadium de communicatie tussen medewerkers weer op de goede weg krijgen en helpen samen oplossingen te vinden”

HR als business partner, waarde toevoegen, strategisch meedenken; het zijn termen die geregeld voorbij komen. Maar hoe geeft u daar invulling aan? Wanneer kunt u het verschil maken voor die lijnmanager, medewerker of binnen uw eigen afdeling? Wat is nodig om situaties die dreigen te escaleren in goede banen te leiden? De module 'basis mediation-interventies voor HR-managers' laat u kennis en ervaring opdoen met mediationvaardigheden. U wordt geen mediator, maar kan met deze skills wel zelf moeilijke gesprekken op een constructieve wijze begeleiden. En daarmee beschikt u over een extra vaardigheid om als HR business partner het verschil te maken.

Verkrijgen van kennis en inzicht in mediation

Wat verstoort de samenwerking en communicatie en hoe herkent u dit? Wat zijn de rol en het belang van emoties en op welke manier kan communicatie bijdragen aan het voorkomen van misverstanden? Ook leert u wat mediation inhoudt en wat de basale interventies zijn die mediators toepassen om conflicten of verstoringen in de samenwerking op te lossen. Verder leert u wat de grenzen van uw onpartijdigheid zijn.

Conflictoplossingsstijlen en -technieken

Deelnemers onderzoeken, mede met behulp van onze psychometrische instrumenten, wat de eigen stijl van conflictoplossen is en welke strategieën en vaardigheden zij inzetten. Zij onderzoeken waar op het vlak van de interventies hun groeimogelijkheden liggen en gaan daarmee oefenen. Zo wordt voor de deelnemers duidelijk waar hun kwaliteiten en te ontwikkelen gebieden liggen, zodat zij daar in de praktijk verder mee aan de slag kunnen.

Het resultaat van deze training is dat deelnemers aan het eind:

- Weten welke aspecten in de communicatie kunnen leiden tot misverstanden en hoe je dit kan voorkomen.
- Inzicht hebben opgedaan over hun persoonlijke conflict-hanteringstijl en welke invloed deze heeft op de samenwerking.
- Weten welke mediationinterventies er zijn en hoe zij deze op verschillende niveaus (proces- en inhoud) kunnen toepassen.
- Het belang van emoties in conflicten kennen en hier met de geleerde interventies effectief mee omgaan.
- Ervaring hebben opgedaan met het partijen met elkaar in gesprek laten komen en vanuit wederzijds begrip tot gezamenlijke oplossingen laten komen.

Omgaan met verschillen in rollen

Er wordt aandacht besteed aan de interventies die specifiek nodig zijn in bijzondere situaties, zoals hoe om te gaan met machtsverschillen (tussen bijvoorbeeld leidinggevende en medewerker), de invloed van emoties en hoe impasses te doorbreken. Verder wordt geleerd hoe medewerkers voor te bereiden op gesprekken die als doel hebben om samen tot oplossingen te komen.

Het in de praktijk brengen

Wij laten de deelnemers kennis maken met het uitgangspunt van mediation en ervaring opdoen met de bijbehorende basistechnieken en -vaardigheden. Het accent ligt voor het grootste gedeelte op het zelf ervaren met behulp van rollenspelen, daarop

reflecteren en feedback geven en ontvangen. Bij de oefeningen sluiten wij aan bij de ervaringen en ontwikkelingsvragen van de deelnemers.

Er zal actief worden geoefend met interventies, u gaat ervaren hoe u zelf buiten het conflict kan blijven, ondervinden welke valkuilen er zijn en hoe u met interventies een brug kunt bouwen.

Werken aan uw eigen leerdoelstellingen

Aan de hand van de casuïstiek die deelnemers inbrengen, datgene wat naar boven komt tijdens de rollenspelen en de eigen conflicthanteringsstijlen, maken deelnemers aan het eind van de eerste dag een persoonlijk leerplan. De tweede en derde dag besteden wij aandacht aan de ervaringen die zij hebben opgedaan en datgene waar zij zichzelf verder in willen trainen.

Persoonlijk coachingsgesprek

Iedere deelnemer krijgt tussen dag 1 en 2 van de training een individueel coachingsgesprek van 60 minuten waarin de eigen conflicthanteringsstijlen en de leerdoelen aan de orde komen en praktische handvatten worden aangereikt om de zelf gestelde doelen te realiseren. Vooraf wordt met de deelnemer besproken waar dit gesprek plaatsvindt.

Programma:

Dag 1 - Verstoringen in de samenwerking en de rol van communicatie

- ▶ Wat is mediation?
- ▶ Conflicten: waar herken je een verstoring in de samenwerking aan; wat gebeurt er in de communicatie?
- ▶ (Mis-) communicatie bij conflicten; welke aspecten spelen een rol bij de totstandkoming van misverstanden en hoe kan je dat voorkomen?
- ▶ De rol en het belang van de conflicthanteringsstijl en -strategie.
- ▶ Gespreks- en vraagtechnieken van de mediator

Tussendoor en aan het einde van de dag: reflectie en opstellen persoonlijk leerplan - waar zit mijn kracht en

hoe kan ik daar nog verder in groeien? Waar wil ik hulp bij en waar kan ik die vinden?

Dag 2 - Interventies in conflictsituaties en hoe te komen tot gezamenlijk gedragen oplossingen

- Wat is interveniëren? Wat is het onderscheid tussen inhoud en proces?
- Valkuilen van interventies.
- Bereiken van wederzijds begrip; hoe doe je dat? Welke interventies pas je daarvoor toe?
- Zelfstandig komen tot een gezamenlijke oplossing of inschakelen van hulp.

Dag 3 - terugkomochtend of -middag

Opgedane ervaringen en leerdoelen; waar loopt u tegenaan, wat zijn voor u lastige gesprekken?

Op grond van de ervaringen van de deelnemers zullen we een aantal specifieke situaties of technieken verder oefenen en kan het persoonlijk ontwikkelplan verder worden aangescherpt.

Praktische Informatie

Uw tijdsinvestering ?

2 dagen en een terugkomochtend

Individuele coaching (60 minuten): op afspraak

Wanneer?

Cursusdata worden via de website bekend gemaakt.

Via het aanmeldformulier op de website kunt u aangeven welke startdatum u wenst

Waar: Conferentiehôtel Kontakt der Kontinenten in Soesterberg (www.kontaktderkontinenten.nl)

Minimum aantal deelnemers: 8

Maximum aantal deelnemers: 16

Kosten: Euro 1.140 excl. BTW inclusief verzorging op de cursusdagen (op de terugkomochtend is geen lunch inbegrepen)

Aanmelden: via info@vantage.nl of via het aanmeldformulier op de website

Aanmelding: via het aanmeldingsformulier



Over ons

EEN VERSCHIL VAN inzicht of een conflict is niet per definitie schadelijk. Het is doorgaans een teken dat verandering nodig is. Het keert zich pas tegen een organisatie als het proces niet goed wordt begeleid, waardoor zaken kunnen escaleren of sluimerend op de achtergrond hun schadelijke werk doen. Dit zal invloed hebben op de slagvaardigheid, de veerkracht en uiteindelijk op het welzijn van mensen en de productiviteit van mens en organisatie.

Wat wij doen?

Vantage helpt organisaties vroegtijdig samenwerkingsproblemen te identificeren en deze gericht aan te pakken. Samen met u zorgen wij ervoor dat interne spanningen en conflicten niet groter maar juist opgelost worden.

Wij zetten conflicten om in kansen

Een conflict is op verschillende manieren te bekijken: als een slopende ervaring die mensen uit elkaar drijft, de werksfeer bederft en emotionele, fysieke en financiële schade aanricht. U kunt het ook zien als een kans om uzelf en anderen beter te leren kennen, om communicatievaardigheden en creativiteit te ontwikkelen en zaken van een andere kant te bekijken. Of als een mogelijkheid om mensen binnen de organisatie meer met elkaar te verbinden, de sfeer en daarmee de motivatie en productiviteit te verbeteren en uw bedrijf gezonder te maken.

Hoe?

Vantage biedt online ondersteunde diensten om conflicten direct aan te pakken en heeft producten en wetenschappelijk gefundeerde testen ontwikkeld die scherp in kaart brengen welke factoren van invloed zijn op het ontstaan van samenwerkingsproblemen.

Waar wij voor staan

Mensen zijn gedreven en willen doelen bereiken. Die doelen zijn soms tegenstrijdig waardoor conflicten ontstaan. Vantage gelooft erin dat mensen elkaar kunnen versterken door nader tot elkaar te komen. Niet door het probleem direct in handen te geven van professionals, maar door juist zelf zoveel mogelijk de

regie te houden en actief op zoek te gaan naar mogelijke oplossingen. Ons doel is dat mens en organisatie in dit proces geen schade oplopen en dat er uiteindelijk juist een sterker geheel ontstaat. Dit is waar Vantage voor staat.

Wat maakt ons anders?

Wij geloven in zelfredzaamheid en investeren daar ook in. Voor iedereen stellen wij een deel van onze middelen en online tools zonder kosten beschikbaar. Dat doen we omdat we vinden dat iedereen de kans moet krijgen om niet onnodig en langdurig beschadigd te worden door een conflictsituatie. En wij hebben vertrouwen in mensen, in hun vermogen situaties zelf aan te pakken. Beter en verder dan zij vaak zelf mogelijk achten.

Dit geloof in zelfredzaamheid en het zelfoplossend vermogen van mensen en organisaties staat centraal in al onze producten en diensten. In alles wat wij doen zorgen wij ervoor dat uw organisatie en de mensen die daar werken niet onnodig worden beschadigd als gevolg van conflicten.

Voor wie werken wij?

Onze aanpak, diensten en producten zijn toepasbaar in elke organisatie. Van groot tot klein, non-profit of profit, meer traditioneel of volgens de methodiek van 'het nieuwe werken'; alle organisaties passen bij ons. Wij werken samen met lijnmanagement, HR afdelingen of personeelsvertegenwoordiging zoals de ondernemingsraad. Bovenal werken wij voor de mensen in uw organisatie, van hoog tot laag. Om bij te dragen aan het oplossen van die samenwerkingsproblemen die plezier en succes in de weg staan.

Hoe kunt u ons bereiken ?

Vantage Solutions BV
Van Beekstraat 114
1121 NS Landsmeer
info@vantage.nl
www.vantage.nl
020 - 8468174