

# Conflictmanagement & Mediation

*Modulaire Opleidingen*



# Modulaire opleidingen Conflictmanagement en Mediation

*Onze samenleving wordt in stand gehouden door onderlinge relaties. In de privé-situatie, tussen burens, overheid, op het werk. Overal waar contacten plaatsvinden tussen mensen kunnen conflicten ontstaan. Conflicten kunnen leiden tot economische en vooral persoonlijke schade. Denk bij dit laatste ook aan het ontstaan van individuele gezondheidsproblemen en verhoogd ziekteverzuim bij organisaties. Het Mediation College in Alkmaar en het Mediation Educatie Centrum in Delft zijn twee opleidingsinstituten die erkend zijn door het Nederlands Mediation Instituut (NMI). Zij werken nauw samen op het gebied van mediation- en conflictmanagementopleidingen en coaching van mensen en organisaties. Inmiddels zijn er met veel passie door beide opleidingsinstituten al vele honderden studenten opgeleid in conflictmanagement en mediation.*

## Praktische insteek van trainingen in conflictmanagement:

Steeds weer bereiken onze opleidingsinstituten vragen over meer specifieke vaardigheidstrainingen in conflictmanagement. Vaardigheden die inzetbaar zijn in vele situaties. Denk bijvoorbeeld aan verstoorde communicatie op de werkvloer. Tussen collega's, managers, afdelingen onderling maar ook in (eigen) privé situaties, tussen partners, familie, burens, leveranciers, overheid. Een goede 'toolbox' met vaardigheden zullen conflicten helpen oplossen en vooral de eigen communicatie aanzienlijk doen verbeteren. Deelvaardigheden die onder meer ontleend zijn vanuit het Neuro Linguïstisch Programmeren zullen een extra stimulans kunnen bieden in het hanteerbaar maken en oplossen van conflicten. Het Mediation College en Mediation Educatie Centrum bieden nu de mogelijkheid om een opleiding te volgen in conflictmanagement die de praktische aspecten van conflicthantering en mediation behandelt en tegelijkertijd de basis vormt voor de totale afronding van de opleiding 'Professioneel Mediator'.



## Vaardigheden in het hanteren van conflictdynamiek:

De eerste module (A) biedt praktische 'tools' voor het hanteerbaar maken van conflicten. In deze opleiding worden de vaardigheden behandeld, zoals het maken van communicatieve en energetische verbindingen, inzichten in de dynamiek van conflicten, niet-bedreigende vraagtechnieken, interventies bij escalatie en emoties. Binnen de techniek van het Neuro Linguïstisch Programmeren (NLP) wordt onder andere ingegaan op de wijze van communiceren, bewuste en onbewuste processen, waarneming en taalpatronen. Hierbij wordt niet zozeer de theoretische maar juist meer de praktische kant belicht door de vele oefensessies die tijdens de opleiding plaatsvinden.



## Mediationvaardigheden met toegang tot de NMI examens:

In de tweede module, die gericht is op professionalisering als mediator, wordt aandacht besteed aan de vakbekwaamheid, inzicht in de beroeps- en procesmatige, juridische en ethische aspecten van de toekomstige mediator als voorbereiding op de examens. Na het behalen van de examens kunt u zich laten opnemen in het NMI register, waarna u uw eigen (erkende) mediationpraktijk kunt beginnen als NMI Registermediator.

## Module Conflictmanagement (Module A)

### Doel van de opleiding:

Inzicht verschaffen in communicatie- en conflictpatronen (dynamiek). Het aanreiken van gereedschappen om verdere escalatie van conflicten te voorkomen en de communicatie tussen (meerdere) deelnemers te stimuleren, zodat zij zelf tot oplossingen kunnen komen. De opleiding is voornamelijk gericht op een praktijkgerichte training van interventietechnieken op basis van casuïstiek. Van de praktijktrainingen worden video opnamen gemaakt zodat de leermomenten kunnen worden uitvergroet.

### Voor wie is deze opleiding bestemd:

Een ieder die regelmatig met conflicten te maken heeft en mensen wil helpen om aan oplossingen te werken. Te denken valt aan managers, HR functionarissen, klachtenbehandelaars, bestuurders, vertrouwenspersonen, begeleiders in gezinssituaties, scheidingsbemiddelaars, advocaten en notarissen, handhavers bij gemeenten, etc. Tevens biedt deze opleiding (het eerste deel van de mediation opleiding) de mogelijkheid om binnen een jaar module B te volgen, waarna u de volledige, door het NMI geaccrediteerde, opleiding heeft afgerond. U heeft dan toegang tot de officiële examens om als mediator toegelaten te kunnen worden in het NMI register.

### Locatie en verzorging:

De opleiding kan in-company (binnen uw organisatie) of op de trainingslocatie in Noord-Nederland (Alkmaar) en in Zuid-Nederland (Delft, Pijnacker) worden gegeven op basis van volledige verzorging zoals koffie, thee, water of frisdrank. 4 x Lunch, versnaperingen en snacks. 1 x Diner bij een avondprogramma.

### Duur van de opleiding:

De opleiding heeft een duur van 4 dagen (inclusief een avondprogramma), totaal 9 dagdelen. De opleiding wordt afgesloten met een Certificaat van deelname.

### Opleidingsinvestering:

De investering in deze opleiding bedraagt voor onze eigen trainingslocaties € 1.675,00 exclusief BTW. per deelnemer. De opleiding is inclusief: syllabus, waaier, 'Kleurpalet van de mediator', videofaciliteiten en overig lesmateriaal. (Minimaal aantal deelnemers 6 en maximaal 12).

Voor In-company opleidingen van eigen medewerkers verzorgen wij graag een gerichte aanbieding.

### Programmering:

#### Dag 1:

- De dynamiek van conflicten
- Uw persoonlijke houding tijdens conflictmanagement
- Communicatie en Neuro Linguïstisch Programmeren
- Drogredenen
- Vraagtechnieken (stellen van niet bedreigende vragen)
- Praktijkoefeningen

#### Dag 2:

- Interventies in ongestructureerde communicatie
- Video 'exploreren'
- Praktijkoefeningen met acteertraining (voor rollenspellen)
- Herkennen van interactiepatronen (Roos van Leary)
- Praktijkoefeningen

#### Dag 3:

- Culturele diversiteit
- Praktijkoefeningen met acteertraining

#### Dag 4:

- Online mediation
- Praktijkoefeningen

## Module 'Professioneel Mediator' (Module B)

### Doel van de opleiding:

Vorbereiding op de examens die toegang geven tot het register van het Nederlands Mediation Instituut als NMI Registermediator. Tezamen met module A vormt deze opleiding de door het NMI geaccrediteerde basisopleiding Mediation.

### Voor wie is deze opleiding bestemd:

Degenen die hun mediation vaardigheden willen uitbreiden en/of professioneel willen inzetten als NMI Registermediator. Met deze opleiding kan tezamen met Module A (beiden afgesloten binnen een jaar) worden deelgenomen aan de NMI examens die toegang bieden tot het NMI Register.

### Locatie en verzorging:

De opleiding kan in-company (binnen uw organisatie) of op de trainingslocatie in Noord-Nederland (Alkmaar) en in Zuid-Nederland (Delft, Pijnacker) worden gegeven op basis van volledige verzorging zoals koffie, thee, water of frisdrank. 4 x Lunch, versnaperingen en snacks. 1 x Diner bij een avondprogramma.

### Duur van de opleiding:

De opleiding heeft een duur van 4 dagen (inclusief twee avondprogramma's), totaal 10 dagdelen. De opleiding wordt afgesloten met een Certificaat van Deelname van de door het NMI geaccrediteerde basisopleiding (voor toegang tot examens).

### Opleidingsinvestering:

De investering in deze opleiding bedraagt voor onze eigen trainingslocaties € 1.775,00 exclusief BTW per deelnemer. De opleiding is inclusief: Handboek Mediation deel 5, zakboek Mediation, syllabus, videofaciliteiten, overig lesmateriaal, accreditatiekosten NMI en certificaatkosten. Exclusief examenkosten NMI/INTOP en nazorgprogramma. (Minimaal aantal deelnemers 6 en maximaal 12)

Voor In-company trainingen van eigen medewerkers verzorgen wij graag een gerichte aanbieding.

### Programmering:

#### Dag 1:

- Mediation benaderingen
- Het mediation proces (met videofilm)
- Professionalisering van de Mediator
- Interventies
- Praktijkoefeningen

#### Dag 2:

- Juridische aspecten van mediation
- Ethische aspecten van mediation
- Onderhandelen met videofilm
- Behandeling verdiepingsopdracht
- Praktijkoefeningen
- Mediation Court

#### Dag 3:

- Praktijktrainingen met acteurs
- Synchrone workshops:*
- Workshop: Interactieve examentraining
- Workshop: Maken van een mediation verslag
- Workshop: Professionalisering van de mediator

#### Dag 4:

- Praktijktrainingen met acteurs,
- Synchrone workshops:*
- Workshop: Interactieve examentraining
- Workshop: Maken van een mediation verslag
- Workshop: Professionalisering van de mediator
- Proeftoets (gezamenlijk)



### **Voor Noord-Nederland**

Mediation College

Jan Ligthartstraat 1

1817 MR Alkmaar

Telefoon: 072-527 27 17

E-mail: [info@mediationcollege.nl](mailto:info@mediationcollege.nl)

Website: [www.mediationcollege.nl](http://www.mediationcollege.nl)



### **Voor Zuid-Nederland**

Mediation Educatie Centrum

Oude Leedeweg 195

2641 SG Pijnacker

Telefoon: 015- 36 112 36

E-mail: [info@mediationeducatie.nl](mailto:info@mediationeducatie.nl)

Website: [www.mediationeducatie.nl](http://www.mediationeducatie.nl)