



CALEIDOSCOOP
leertrajecten

Informatiefolder

Opleiding mediation en conflictmanagement in organisaties

Inclusief mogelijkheid tot kwalificatie als register mediator MfN en ADR Internationaal

Mediation en conflictmanagement in organisaties

Conflictkracht in organisaties ontsluiten en benutten door:

- _____ Inspireren tot ontwikkeling
- _____ Doorbreken van patronen mogelijk maken
- _____ Transformaties vormgeven

Door verschillen te (h)erkennen, te waarderen en te ontwikkelen, functioneel te maken, juist als het spannend is.

De omvang van de opleiding:

12 dagen/ 24 dagdelen live en één dagdeel digitaal
4 intervisiebijeenkomsten (zelf georganiseerd tussen de opleidingsblokken)

Systemisch conflictmanagement in organisaties - een kans voor ontwikkeling

Vertrouwen en een sociaal klimaat dat dit ondersteund spelen een belangrijke rol in het succes van bedrijven en organisaties. Het vermogen om constructief om te gaan met spanningen, verschillen en conflicten in de samenwerking met klanten, leveranciers, in leiderschap in- en tussen teams of afdelingen, tussen medewerkers, is hiervoor onontbeerlijk. Vertrouwen en positieve wederkerigheid zijn daarom direct gerelateerd aan het vermogen om mensen individueel en samen te inspireren, het beste in elkaar aan te spreken en beschikbaar te krijgen. Kortom verschillen te laten floreren en productief te maken, samen verschillend zijn en verschil te maken. Dan gaat het om polariteiten, de spanning daartussen en hun wisselwerking. Daarbij hoort onvermijdelijk en vanzelfsprekend ook de uitdaging om constructief met verschillen en conflicten om te gaan.

De veranderingen als gevolg van digitalisering, netwerken en snelle marktcycli van producten zorgen voor een hoge veranderingsdruk in bedrijven, die gepaard gaat met onzekerheid en leidt tot omwentelingen in de sociale sfeer. De aandacht voor 'agile' en 'lean' werken, als antwoorden op die genoemde vraagstukken vraagt ook speciale aandacht voor de manier waarop leiderschap en samenwerking in georganiseerde gemeenschappen worden vorm gegeven. Daarom neemt de vraag toe naar goed opgeleide leidinggevendenden, coaches, adviseurs en trainers op gebied van holistisch en systemisch werken met organisatieconflicten toe. Iedereen die op dit gebied aan de slag wil, vindt de benodigde ontwikkeling in deze opleiding die zijn basis vindt in vele jaren praktijkervaring en onderzoek.

Conflicten - in de betekenis van het woord "botsing" - zijn tegelijkertijd een symptoom en een poging tot oplossing tegelijk, omdat conflicten spanningsvolle verhouding zichtbaar en tastbaar maken. Ze signaleren dat er behoefte is aan een confrontatie en verandering.

In de organisaties van vandaag vormt hiërarchie daarin veel minder dan vroeger een buffer. De "agile wereld" gedijt bij het feit dat verantwoordelijkheid/ eigenaarschap op elke plek in een

bedrijf wordt opgenomen als basis voor positieve wederkerigheid.

Dat vraagt van iedereen een goede omgang met verschillen, met fouten, met mislukkingen en met het conflictpotentieel dat dit in zich draagt op elk niveau van samenwerken.

Spannende verschillen en conflicten spreken automatismen in mensen aan. Hoe verder een conflict geëscaleerd is, hoe sterker de stressreacties die dat oproept en dat leidt tot een spiraal van onbewust destructief gedrag. Onze benaderingen van mediation en conflictantering bieden verschillende manieren om je weer bewust te worden van doelen en waarden die er voor jou toe doen en om je zelfsturing te hervinden - zowel voor mensen als voor teams en organisaties.

Het is belangrijk om ook in spanningsvolle verhoudingen en -situaties communicatievaardig te zijn en over handelingsrepertoire te beschikken die individueel en collectief (organisatie) leren mogelijk te maken.

Mediators en conflictcoaches bieden methodische ondersteuning om storingen in communicatie – vroegtijdig en duurzaam – op te sporen en laagdrempelig, op passende manier werkbaar te maken of weg te nemen zodat de verschillen (weer) functioneel en productief gemaakt kunnen worden. Systemisch conflictmanagement richt zich daarbij op de interacties tussen mensen, op teamdynamiek, op organisatorische omstandigheden en op de omgeving. Het ontstaan-, de escalatie- en de ontwikkeling en uitbreiding van conflicten worden daarbij holistisch benaderd.

Positief beschouwd, onthullen conflicten altijd ontwikkelingspotentieel voor de organisatie - als de betrokken mensen het vermogen hebben om constructief met de conflicten om te gaan en de kansen die zij bieden te benutten. Wij noemen dat ConflictKracht. Hoe beter dit lukt in organisaties zoveel te meer worden de conflictbestendigheid en het ontwikkelingsvermogen van de organisatie versterkt. Is men (nog) beter in staat verschillen productief en functioneel te benutten en zo samen verschil te maken. Conflicten te benutten als bron voor groei en ontwikkeling.

Mediation is een effectieve manier om conflicten op te lossen, verschillen productief te maken en te benutten als bron voor groei en ontwikkeling

Mediation is een proces voor de constructieve omgang, behandeling en oplossing van conflicten, begeleidt door een onafhankelijke derde partij, die neutraal en onpartijdig is ten opzichte van alle betrokken deelnemers en hun behoeften en belangen en zich tegelijkertijd inleeft in de betrokkenen.

In dit proces helpt een gekwalificeerde persoon als bemiddelaar de communicatie tussen de conflictpartijen te verduidelijken en verbeteren en ondersteunt hen bij het vinden van een voor beiden passende oplossing voor het conflict waarbij behoeften en zelfsturing van de deelnemers centraal staan.

Mediation wordt op verschillende gebieden in het leven gebruikt, bijvoorbeeld in organisaties en bedrijven, in samenwerkingsverbanden, bij conflicten op school, in de gemeenschappelijke sfeer (bijv. buurtconflicten), in de publieke sfeer (bijv. milieubemiddeling), bij nationale en internationale conflicten. Mediation is naast een professioneel beroepsveld vooral ook een sociale

competentie. Het vermogen om constructieve van destructieve conflicten te scheiden en het faciliteren van het goede en moedige gesprek als verschillen spannend en conflictueus worden. Of juist om verschillen spannend(er) te maken als dat nodig en wenselijk is. Conflictpartijen kunnen individuen, teams, organisaties of belangengroepen zijn.

Deze opleiding verbindt verschillende benaderingen en toepassingen van mediation:

- **Systemische conflictcoaching:**
Individen ondersteunen in conflictsituaties in de context van team- en organisatiedynamiek.
- **Transformatieve mediation:**
Diepgaande verheldering van relaties en conflictoplossing tussen disputanten in de organisatorische context.
- **Systemische teammediation**
Individen ondersteunen in conflictsituaties in de context van team- en organisatiedynamiek.
- **Systemisch conflictmanagement en organisatieontwikkeling**
Spanningen en conflicten gebruiken als kansen voor verdere ontwikkeling van de organisatie - overgang van organisatiemediation naar organisatieontwikkeling.
- **Conflictmanagement en systeemdesign**
Ontwikkeling van een samenhangend geheel van vaardigheden, houdingen, rollen, processen en structuren voor het constructief (preventief en curatief) omgaan met conflicten in de hele organisatie en de ontwikkeling van een creatieve conflictcultuur.
- **Systemische organisatiemediation**
Bewerken van complexe organisatorische conflicten met actoren op verschillende niveaus van de organisatie.

Doelstellingen van de opleiding

- Je leert basisconcepten en -methoden van mediation en systemisch conflictmanagement en basisconcepten van systemische organisatieontwikkeling die belangrijk zijn voor conflictinterventies in organisaties.
- Je ontwikkelt cognitieve, emotionele en praktische vaardigheden waardoor je in staat bent om op zowel zakelijk als persoonlijk niveau processen van conflictverheldering en conflictoplossing competent te begeleiden.

- Je oefent rationele en intuïtieve methoden die je in staat stellen diepere processen in conflicten te begrijpen, passende interventies te vinden en doelgericht begeleidingsprocessen te ontwerpen.
- Als basis voor je persoonlijke conflictcompetentie ontwikkel je verder je vaardigheden van present zijn, mindfulness en compassie naar jezelf en anderen. Je ontwikkelt de vaardigheden van verbindende communicatie.
- Je ontwikkelt en consolideert basishoudingen en basisvaardigheden om als mediator te kunnen bemiddelen in conflicten tussen mensen en om meer diepgaande conflictbehandelingsprocessen uit te voeren bij conflicten tussen individuen, in en tussen teams en in commerciële - als not-for-profit organisaties als mediator, als leidinggevende of in je rol als intern of extern adviseur.
- Op basis van dit inzicht ben je in staat een gedegen conflictdiagnose en een realistisch proces voor het omgaan met conflicten in organisaties te ontwikkelen en uit te voeren.
- Je hebt je eigen conflict- en handelingsrepertoire (verder) ontwikkeld op basis van op basis van een praktijkgerichte mindfulness benadering.
- De opleiding is geaccrediteerd door zowel de Mediators federatie Nederland als het ADR internationaal register en geeft je toegang tot de accreditatieprocedures en examens van deze registers.

Deze opleiding is bedoeld voor:

- Interne of externe organisatieadviseurs, personeelsontwikkelaars, HRM functionarissen, supervisoren, organisatieadviseurs of coaches, die op zoek zijn naar een erkende mediationopleiding
- Directeuren, leidinggevendenden, professionals in agile rollen die hun conflictcompetenties willen professionaliseren
- Professionals in een andere functie in organisaties die op een professionele manier conflicten willen behandelen.

Werkvormen:

- Levendige afwisseling tussen inbreng, dialoog en reflectie in het plenum
- Cognitieve en wetenschappelijk onderbouwde benaderingen
- Intuïtieve, fantasierijke, metaforische en sociaal-artistische methoden in duo en groepswork
- Oefeningen en rollenspellen uit de dagelijks praktijk van de deelnemers
- Op mindfulness gebaseerde oefeningen om de eigen conflictvaardigheden en de eigen houding en rol als bemiddelaar te ontwikkelen
- Zelfreflectie op het eigen conflictgedrag
- Intervisie in groepen voor praktische reflectie en verdieping, begeleidende supervisie, zelfstudie

Opzet van de opleiding:

De opleiding wordt gegeven in 6 blokken van twee aansluitende dagen. De blokken vinden maandelijks plaats, zodat de doorlooptijd van de opleiding ongeveer 6 maanden bedraagt. De cursustijden tijdens de lesdagen zijn van 09.30 tot 17.00 met een onderbreking van 12.30 tot 13.30 uur voor de lunch.

De volgende onderwerpen komen in de opleiding aan de orde

Blok 1: Mensen – verschillen – conflicten – mediation

- Mensbeeld en betekenis voor omgang met verschillen en conflict(behandeling)
- Conflicttheorie en systemische conflictbehandeling als dienst
- Gedrag – interactie – spanning/ stressdynamiek, behoeftenoriëntatie en neurobiologische achtergronden: psychosociale systeembenadering
- Conflictbehandeling/ mediationgesprekken o.b.v. bewustzijn en mentale functies
- Zelfreflectie op persoonlijk conflictpotentieel en -patronen
- Conflictdiagnose als basis voor conflictbehandeling
- Constructieve communicatie op basis van de vier niveaus van communicatie – gespreksvoering als mediator/ conflictcoach

Blok 2: Conflictdiagnose en praktijk van mediation

- Verschillen functioneel maken door transformatieve mediation tussen individuen
- Conflictdynamiek, conflictescalatie, conflictgedrag in hun samenhang
- Conflictbehandeling en mediation met twee personen
- Intake- en enkelgesprekken
- Fasen in conflictbehandeling (verschillende modellen en U-proces in mediation)
- Verschillende stromingen/ benaderingen in mediation (probleemgericht, oplossingsgericht en transformatief)
- Oefenen met professionele conflictdiagnose i.r.t. escalatiefasen en conflictvormen aan de hand van casuïstiek

Blok 3: Systemische organisatiemediation

- Een gedifferentieerd systemisch begrip van de organisatie als basis voor conflictbehandeling
- Systemisch inzicht in organisaties, conflictpotentieel van organisatie(s) en organisatieontwikkeling.
- Conflictdiagnose in organisaties, ontdekken van zingeven aan conflicten i.r.t. de bedoeling of zin van de samenwerking, conflictpotentieel conflictprocessen, kosten en baten van conflicten
- Proces design voor conflictbehandeling in organisaties
- Van mediation tussen personen naar systemisch en geïntegreerd conflictmanagement

- Vijf diagnostische dimensies voor het begrijpen van het conflictsysteem als basis voor coherente interventies en voor zelfkennisprocessen van de conflictpartijen.
- Begeleiding van de conflictpartijen bij patroonherkenning in complexe organisatieconflicten als uitgangspunt voor duurzame veranderingsstappen
- Opdracht- en rolduidelijkheid voor de conflictcoach

Blok 4: Groepsdynamiek en systemische mediation in groepen

- Conflictdiagnose in teams, teamsamenwerking en -ontwikkeling als conflictpotentieel
- Conflictbehandeling in teams o.b.v. het U-proces
- Basisbeginselen van groepsdynamica
- Omgang met groepsdynamiek als mediator/ conflictcoach
- Verschillende methoden voor team mediation
- De rol van leidinggevenden en de betekenis van zelforganisatie voor conflictbehandeling
- Reflectie op eigen gedrag in groepen

Blok 4a: (Transformatieve) Mediation in de virtuele ruimte (1 dagdeel online)

- Procesmanagement: kader, formats en opdracht verduidelijking
- Do's en don't-s van online mediation
- Betrouwbaarheid en vertrouwen online
- Specifieke aspecten m.b.t. vaardigheden, methoden en technieken die aandacht vragen online

Blok 5: Mediation en oplossingsgericht conflictmanagement in complexe organisatieconflicten

- Houding en methoden van oplossingsgericht conflictmanagement en geweldloze- of verbindende communicatie
- Verbinden van conflictcoaching, mediation tussen individuen, mediation in en tussen teams en interventiemethoden voor conflicten tussen bedrijfsonderdelen of grotere organisatie-eenheden - ook in grote groepen.
- Stimuleren om disfunctionele systemische patronen in het omgaan met spanningsvelden in de organisatie te herkennen en eraan te werken.
- Overgang van mediation naar organisatieontwikkeling - de conflicten aangrijpen als een kans om incongruente patronen van organisatieprocessen en - structuren te verbeteren
- Conflicten tussen teams en afdelingen
- Complexe organisatieconflicten – bij fusie en organisatieveranderingen
- Mediation in verschillende rollen: als interne coach/ adviseur/ mediator of als externe coach/ adviseur/ mediator; als leidinggevende e.d.

Blok 6: Conflictbehandeling in het spanningsveld van mens en organisatie inzicht in licht en schaduw in conflicten:

- Eigen licht- en schaduwkanten als mediator
- Diep geëscaleerde conflicten: mogelijkheden en grenzen van mediation
- Systemische wisselwerking tussen persoonlijkheidsstructuren en organisatiecultuur als bron van conflict
- Conflicten in veranderingsprocessen
- Agile werken en conflictmanagement
- Conflictmanagementsystemen in organisaties

Praktische informatie

Maximaal aantal cursisten:	12 per opleiding
Aantal dagdelen:	25
Plaats:	Veghel en Amsterdam
Kosten:	€ 5.975,-. Voor particulieren vrijgesteld van BTW. Inclusief locatie, koffie, thee, lunch, versnaperingen en studiemateriaal. Zelf aan te schaffen studieboeken (ong. € 150,-)
Verzorgd door:	Bas Delleman

Aanvullende module als je opgenomen wilt worden in een van de registers voor mediators:

Door kwaliteitsregisters worden bepaalde eisen gesteld aan de opleiding tot mediator die persoonlijke, professionele en juridische kwalificatie borgen.

Het curriculum van deze opleiding is mede gebaseerd op de accreditatienormen van de Mediatorsfederatie Nederland en het ADR internationaal register en biedt in combinatie met onderstaande extra module toegang na het afleggen van de kennistoets, de vaardigheidstoets of met mentoraat (ADR) tot de genoemde registers.

4-daagse module voor registratie in MfN of ADR internationaal register

In deze module wordt aandacht besteedt aan:

- Institutionele aspecten van mediation
- Juridische aspecten
- Voorbereiding op de kennistoets
- Voorbereiding op de vaardigheidstoets o.b.v. competentieprofiel mediator

Praktische informatie

Maximaal aantal cursisten:	Open inschrijving
Aantal dagdelen:	8
Plaats:	Veghel en Amsterdam
Kosten:	2000,-. Voor particulieren vrijgesteld van BTW. Inclusief locatie, koffie, thee, lunch, versnaperingen en studiemateriaal. De kosten voor de examens zijn niet inbegrepen in de prijs
Verzorgd door:	Bas Delleman

Data opleiding Mediation en conflictmanagement in organisaties 2024 en 2025:

Start najaar '24 Amsterdam

Blok 1: 26 en 27 september '24
Blok 2: 24 en 25 oktober '24
Blok 3: 7 en 8 november '24
Blok 4: 5 en 6 december '24
Blok 4a: 20 december '24
Blok 5: 9 en 10 januari '25
Blok 6: 6 en 7 februari '25

Start najaar '25 Amsterdam

Blok 1: 23 en 24 september '24
Blok 2: 20 en 21 oktober '24
Blok 3: 3 en 4 november '24
Blok 4: 1 en 2 december '24
Blok 4a: 15 december '24
Blok 5: 12 en 13 januari '25
Blok 6: 9 en 10 februari '25

Start voorjaar '25 Veghel

Blok 1: 3 en 4 maart '25
Blok 2: 31 maart en 1 april '25
Blok 3: 28 en 29 april '25
Blok 4: 26 en 27 mei '25
Blok 4a: 9 juni '25
Blok 5: 23 en 24 juni '25
Blok 6: 8 en 9 september '25

Start najaar '25 Amsterdam

Blok 1: 24 en 25 september '25

Blok 2: 22 en 23 oktober '25

Blok 3: 19 en 20 november '25

Blok 4: 17 en 18 december '25

Blok 4a: 3 december '25

Blok 5: 14 en 15 januari '26

Blok 6: 11 en 12 februari '26

Data registratiemodule:

Exacte data voor 2024 en 2025 worden gepland.

Veghel: september '24

Amsterdam: maart '25

Veghel: september '25

Alle actuele informatie over deze en ander aanbod vindt u op: www.caleidoscoop.nu

Opleidingen van Caleidoscoop leertrajecten zijn geaccrediteerd door:



Mediatorsfederatie
KWALITEITSREGISTER *Nederland*

SKJ Kwaliteitsregister
Jeugd