



Mediationvaardigheden voor HR

Een zesdaagse opleiding voor HR-professionals

Moeilijke gesprekken, omgaan met emoties, weerstand én onderhandelen

Als HR-professional heb je verschillende rollen. Je bent adviseur van directie, informeel en/of formeel vertrouwenspersoon, onderhandelaar en in veel gevallen ook bemiddelaar.

Een professionele duizendpoot dus. Voor al deze verschillende rollen heb je verschillende vaardigheden nodig. Deze vaardigheden komen in hoge mate overeen met de vaardigheden van een mediator. Daarom hebben wij speciaal voor de HR-community een 6-daagse opleiding ontwikkeld: Mediation voor HR-professionals.

De dilemma's van een HR-professional

De kans is groot dat je als HR-professional (regelmatig) te maken krijgt met moeilijke gesprekken, belangen tegenstellingen, conflicten en zelfs escalaties. Je kunt dan voor lastige dilemma's komen te staan. Zo kan het soms lastig zijn om te bepalen welke rol je hebt of moet kiezen, waardoor je niet zelden een rol krijgt opgedrongen. Het liefst zou je dan de tijd hebben om het speelveld te overzien om vervolgens een goede afweging te maken. Maar die tijd ontbreekt nogal eens. En dan rest je niet anders dan te handelen op gevoel. Niets mis mee, want het gaat meestal goed. Toch?

Maar wat is goed? Is dat een goede uitkomst?
Of betekent 'goed' ook een goed proces,
waarin jij de juiste rol hebt ingenomen?

Zomaar een aantal vragen die opkomen als je het proces, al dan niet voor jezelf, evalueert.

Had ik zaken kunnen voorzien of beter kunnen inschatten?
Welke alternatieven heb ik afgewogen en wat heeft mijn keuzes bepaald? Wat had ik nog anders kunnen doen en hoe had het dan (mogelijk) uitgepakt?

Bij het ADR Instituut weten we dat de dilemma's die jij ervaart, ook zo worden ervaren door andere HR-professionals. In de aanpak van die dilemma's kunnen we veel van elkaar leren. Tijdens de opleiding Mediation voor HR-professionals gaan we dus op zoek naar het antwoord op de vraag waarom jouw dilemma's een probleem vormen. Vaak liggen de antwoorden op die vraag in wat je weet (kennis), wat je kan (vaardigheden) en hoe je die vaardigheden inzet (attitude). Al deze elementen komen tijdens de opleiding aan bod, waardoor je in die 6 dagen enorm groeit als professional!

Programma

De opleiding Mediation voor HR-professionals is opgebouwd uit 6 dagen, verdeeld over 3 modules van steeds 2 aaneengesloten dagen.

Module 1: HR-professional - vaardigheden en attitude

In de eerste module ligt de focus op het effectief inzetten van mediationvaardigheden. Vanuit uitleg naar veel oefenen en zien en ervaren hoe je de vaardigheden echt eigen maakt.

Als voorbeeld: Je kent vast de afkorting LSD wel. LSD staat voor Luisteren, Samenvatten, Doorvragen. Veel mensen gebruiken dit als een trucje, waardoor het effect nihil is. In deze module beginnen we met de vraag hoe je luistert; vanuit oordeel of vanuit echt willen weten? Het antwoord op die vraag maakt nogal uit voor de effectiviteit van een gesprek. En bij samenvatten, gaat het dan om de inhoud? Of ben je ook in staat om emotie te reflecteren en de onderliggende boodschap (dat wat niet wordt gezegd, maar er wel is) op de juiste manier terug te geven? Tenslotte doorvragen. Ook dat is een vaardigheid op zich. Hoe stel je vragen vanuit de verbinding en zorg je ervoor dat het niet voelt als kruisverhoor? En welke soort vragen zijn op verschillende momenten (timing) effectief?

Module 2: Omgaan met weerstand en onderhandelen

Tijdens de opleiding maken we veel gebruik van praktijksituaties, persoonlijke inbreng en casuïstiek. In de tweede module focussen we ons op waar jij in de praktijk tegenaan loopt.

Uit eerdere opleidingen weten we dat het omgaan met

'lastig' gedrag in diverse varianten een kerndilemma van HR-professionals is. In gesprekken uit zich dit bijvoorbeeld in een halsstarrige of onbeweeglijke houding, ingraven en het vasthouden aan een ingenomen standpunt.

Daarom ligt op de eerste dag van deze module de nadruk op omgaan met weerstand. We behandelen de theorie en gaan daarnaast verschillende vaardigheden oefenen.

Op dag 2 behandelen we het model van Harvard Onderhandelen: onderhandelen op basis van belangen in plaats van posities (wat de meesten van ons doen). Dat is makkelijk gezegd, maar zelfs als je het model kent, doorziet en écht begrijpt, is het toepassen ervan een kunst. En met die kunst gaan we aan de slag.

Module 3: Jouw dagelijkse praktijk

In het derde blok komt alles bij elkaar.

De eerste twee blokken zijn op zichzelf al heel praktijkgericht, maar in het derde blok gaan we daarin nog een stap verder. We gaan namelijk aan de slag met casuïstiek uit jouw eigen praktijk.



Zij gingen je voor



Wendy Buijs
HR-adviser bij KLM

“

“In mijn werk kom ik veel in aanraking met casuïstiek tussen medewerkers en leidinggevendenden. Daarbij ondersteun ik de leidinggevendenden en schuif ik vanuit een facilitaire of coachende rol regelmatig aan bij gesprekken. Soms heb ik ook een mediërende rol. Vaak is er dan al sprake van een conflict, of op zijn minst van ingegraven standpunten. Op een gegeven moment merkte ik dat ik behoefte kreeg aan meer structuur en houvast om die gesprekken goed te kunnen begeleiden. Hoe krijg je mensen weer in beweging? Hoe krijg je iemand in een andere stand? Toen ben ik gaan zoeken naar een training die aansloot bij die behoefte.

Al op de eerste dag dacht ik steeds ‘Yes, dit is nu precies waar ik naar zocht’.

De training sloot perfect bij mijn vraagpunten aan, ook omdat er zo veel praktijkvoorbeelden worden besproken. In mijn eigen praktijk merk ik nu dat er meer ruimte komt in de gesprekken. Mensen gaan sneller van een ‘nee’ naar een ‘misschien’. Dat zet de deur op een kier voor oplossingen. Ik zou deze opleiding dan ook willen aanraden aan alle HR-professionals die met dit soort casuïstiek te maken hebben.”

“Als HR-professional ben je in dienst van de organisatie en kan je tijdens een gesprek dus nooit 100% onafhankelijk zijn. Voor veel HR-professionals is het een uitdaging om daar positie in te kiezen. Tijdens de opleiding krijg je praktische handvatten om hier mee om te gaan. De stof is ontzettend goed afgestemd op de HR praktijk.

Daarnaast worden er tools en vaardigheden aangereikt waar je in de dagelijkse praktijk direct iets aan hebt. En omdat er ook ruimte is om verschillende gesprekstechnieken uit te proberen, blijft het niet alleen bij theorie. Door te oefenen leer je welke technieken voor jou goed werken. Daarbij helpt het dat er verschillende docenten aan de opleiding meewerken, die allemaal uit de praktijk komen en vanuit een bepaalde basis hun eigen aanpak hebben ontwikkeld. Dat is ontzettend leuk en leerzaam.”



Lotte Vuylsteke
HR-manager bij Köster
advocaten



Foelien Iedema
HR-adviser bij Oosterhof
Holman

“Tijdens de gesprekken die ik voer stuit ik soms op weerstand en ik merkte dat ik daar beter mee om wilde leren gaan. Daarom ben ik op zoek gegaan naar een opleiding waarbij ik zou leren om die weerstand niet uit de weg te gaan. Ik wilde de weerstand bespreekbaar kunnen maken en leren begrijpen om daardoor de juiste draai te kunnen geven aan het gesprek.

Ik koos voor de opleiding van het ADR Instituut, omdat deze speciaal voor HR-professionals is ontwikkeld. Onderwerpen als het voeren van moeilijke gesprekken tussen leidinggevende en medewerker en het omgaan met emoties en weerstand kwamen voorbij. Bijkomend voordeel was dat ik met allemaal HR-professionals aan tafel zat. Hierdoor vond ik veel herkenning in hun ervaringen en daar leerde ik van.”

”



Praktische informatie

Startdata

Kijk voor actuele startdata op
mediationvoorhr.nl

Locatie

Amsterdam

Duur en tijd

De opleiding bestaat in totaal uit 6 dagen;
3 blokken van 2 dagen aansluitend.
Opleidingsdagen starten om 9.30 uur en
duren tot 17.00 uur.

Kosten

Kosten: € 3.250.-
Inclusief: koffie/thee, lunches, hand-outs.

De opleiding is vrijgesteld van BTW.

Studiemateriaal

Bij aanvang ontvang je het studiemateriaal
en een lijst met aanbevolen literatuur.

Groepsgrootte

Iedere groep bestaat uit maximaal 16 personen, overwegend werkzaam als HR-professional. De basis van de opleiding bestaat uit casestudies en simulatiespelen. Ook vaardigheidstrainingen vormen een belangrijk onderdeel. Voor de persoonlijke begeleiding zijn bij een volle groep steeds twee ervaren trainers aanwezig.

Trainers

Het ADR Instituut werkt samen met ervaren trainers en mediators; zij zijn werkzaam in het bedrijfsleven, de advocatuur of in organisatieadvies- en coach-functies. Meer informatie over onze trainers vindt u op
adrinstituut.nl/over-adr/docenten



Inschrijven

Via mediationvoorhr.nl

ADR Instituut

Het ADR Instituut is een toonaangevend opleidingsinstituut voor Mediation, Appropriate Dispute Resolution (ADR) en Harvard Onderhandelen.

Onze opleidingen en trainingen onderscheiden zich door de unieke combinatie van theorie, praktijksituaties, persoonlijke inbreng en casuïstiek. Deze combinatie geeft onze deelnemers een enorme voorsprong in hun dagelijks werk. Daarnaast geven deelnemers vaak aan ook in hun privéleven veel aan de aangeleerde vaardigheden en technieken te hebben.

Het ADR Instituut verzorgt opleidingen en trainingen voor juristen, overheidsinstellingen, HR-professionals, bank-, verzekerings- en zorginstellingen en het bedrijfsleven. Wij verzorgen ook Incompany trainingen en adviezen.

Erkend opleidingsinstituut

Het ADR Instituut is erkend door de Mediatorfederatie Nederland (MfN), de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA), de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB), de Vereniging Arbeidsmediators Nederland (VAN) en Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Onze opleidingen zijn geaccrediteerd door alle hiervoor genoemden en worden met regelmaat ge-audit.

Contact

ADR Instituut
Daalwijkdreef 47 | 1103 AD Amsterdam
020 247 55 00 | info@adrinstituut.nl
adrinstituut.nl

Volg ons op social media



[linkedin.com/company/adr-instituut](https://www.linkedin.com/company/adr-instituut)



[instagram.com/adrinstituut](https://www.instagram.com/adrinstituut)

