

Omggaan met uitdagende situaties in bemiddeling

Mediv- Anouk Moors

1

Programma

- Check In
- Zet de toon van bij het begin: van aanmelding tot bemiddeling
- Omggaan met uitdagende situaties:
 - Het bemiddelingskader
 - Verlies van neutrale betrokkenheid
 - De dynamiek
 - Concreet gedrag
 - Buiten categorie bemiddeling
- Check out

2

**Check In
Speeddate**

- Beschrijf één aspect/fenomeen die jij uitdagend vindt in bemiddeling. (Puntig)
- Zoek één collega op en vraag een tip/ advies
- 5 keer



3

Check In

Per Twee

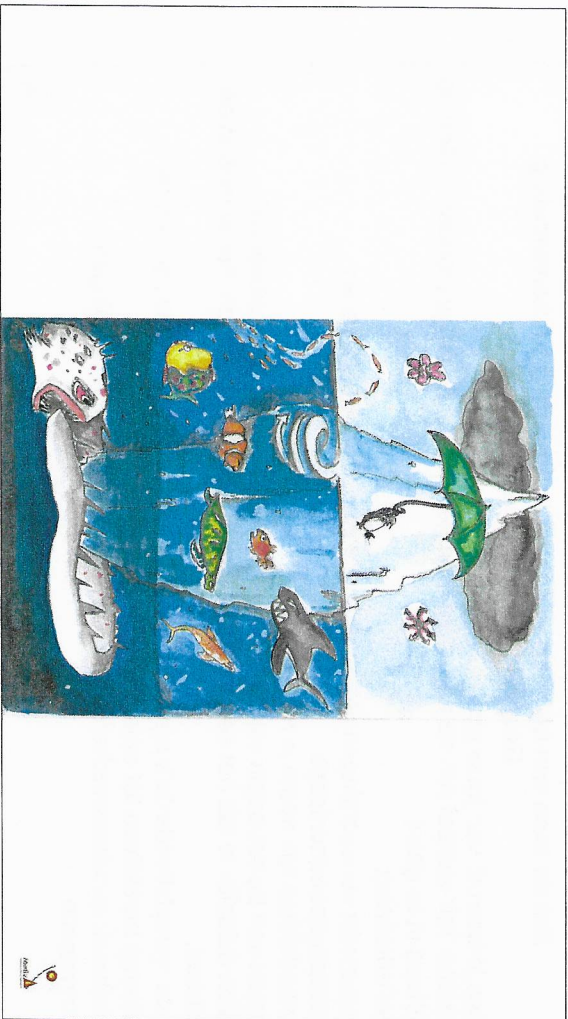
- Denk terug aan een sprankelend moment in bemiddeling
- Wat precies maakte het moment/ de bemiddeling zo sprankelend? (vraag zoveel mogelijk details)
- Luister goed naar wat je collega zegt, je hebt het zo meteen nodig

Geef complimenten

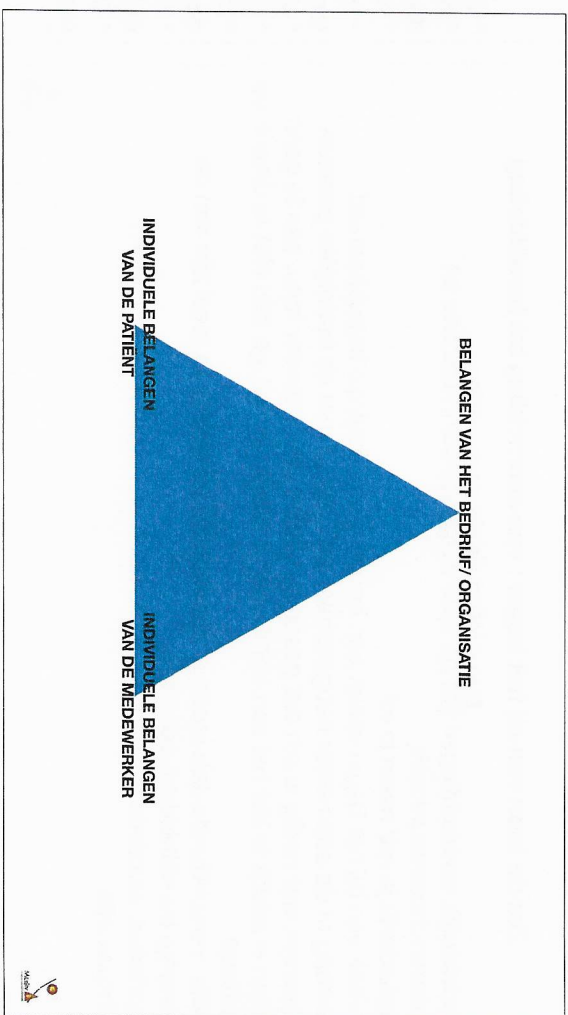
- Gebaseerd op wat je collega net vertelde
- Denk even na over haar/ zijn excellente kwaliteiten, vaardigheden en hulpbronnen
- vertel dit aan je collega en vertel tot hij/ zij dank je wel zegt



4



5



6

Zet de toon van bij het begin : van aanmelding tot bemiddeling

Gesprek met de aanmelder

- Verduidelijk verwachtingen (let op voor zorgknopcommunicatie en tennismatchcommunicatie
- Verduidelijk je rol/ neem je rol
- Spreek van bij het begin vanuit een houding van neutrale betrokkenheid
- Bevraag of de aanmelder het gesprek heeft gehad met de betrokken persoon
- Bespreek wat nodig is om dat gesprek rechtstreeks , zonder hulp, aan te gaan
- Indien duidelijk is dat het een bemiddelingstraject wordt, ga dan niet te diep in op de inhoud.
- Toets verschillende Ja's reeds af: Bereidheid tot oplossen (deel zijn van de oplossing) bereidheid tot oplossen.
- Doorbreek escalatiemechanismen (zie later) en negatieve houdingen / communicatie
◦



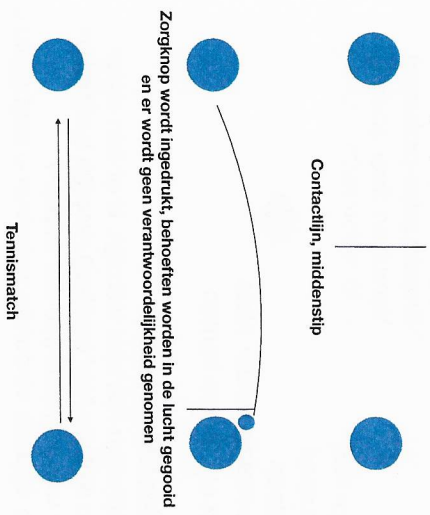
Zet de toon van bij het begin : van aanmelding tot bemiddeling

Gesprek met arts, zorgkundige, verpleegkundige...

- Wees je bewust van jouw positie/ effect
- Beluister het verhaal van de arts, zorgkundige, verpleegkundige (zonder te diep op de inhoud in te gaan)
- Geef erkenning
- Verduidelijk verwachtingen (let op voor zorgknopcommunicatie en tennismatchcommunicatie
- Verduidelijk je rol/ neem je rol
- Spreek van bij het begin vanuit een houding van neutrale betrokkenheid
- Indien duidelijk is dat het een bemiddelingstraject wordt, ga dan niet te diep in op de inhoud.
- Toets verschillende Ja's reeds af: Bereidheid tot oplossen (deel zijn van de oplossing) bereidheid tot oplossen.
- Doorbreek escalatiemechanismen (zie later) en negatieve houdingen / communicatie
◦



Individueel gesprek/ BEMIDDELINGSGESPREK



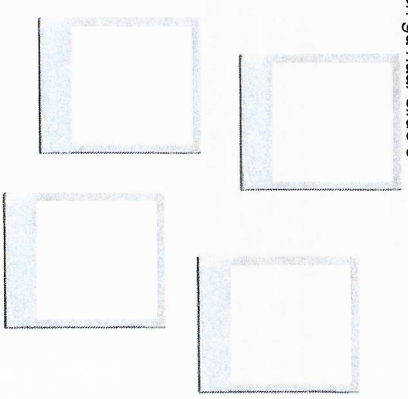
9

Omggaan met uitdagende situaties

Verlies ik neutrale betrokkenheid?

Indien ja lees verder, indien neen ga naar slide 9

1. Laat je jakhals los
2. Maak Polaroids
3. WAIT
 - What Am I Telling Myself ?
 - Why Am I Talking?
 - Whats Alive In Them?



10

Omgaan met uitdagende situaties **Raakt 't aan het bemiddelingskader**

Indien Ja lees verder, indien neen ga naar slide 13

- Ontbreekt de EERST JA: er is een probleem (Bezoektypische relatie)
- Ontbreekt de TWEDE JA: (klaagtypische relatie)
- Ontbreekt de DERDE JA: commitment bemiddeling/ bemiddelaar
- Hebben mensen hardnekkige standpunten?



11

Bezoektypische relatie

- 1ste JA ontbreekt
- Ervaart geen probleem
- Verwezen door anderen
- 0 % veranderbereidheid

Acceptatie

berusten
helpen



- = goed kijken en luisteren verder niets
- Wiens idee was het om hier te komen
 - Wat is uw doel?
 - Wat gebeurt er indien BM niet start?
 - Naast de reden waarom u hier niet wilt zijn, is er één reden
 - Wat is uw idee van wat we hier vandaag moeten bespreken
 - Waar hoopt u op? welk verschil zou dat maken?
 - Wat moet er op de agenda komende waardoor u zegt goed dat we het gesprek gehad hebben?

12

Klaagtypische relatie

- 2de Ja ontbreekt
- Kan de problemen niet oplossen
- Vind de ander/ de omstandigheden de oorzaak vd. problemen
- 0 % veranderbereidheid

Acceptatie
berusten
helpen



= goed kijken en luisteren verder niets

- Waar hoopt u op?
- Welk verschil zou dat maken?
- Stel dat de ander het oplost, wat zou dat betekenen?
- Stel dat de ander het niet oplost, wat gaat u dan doen?
- Wat ligt in uw eigen invloedssfeer?
-

13

Werken met hardnekkige standpunten

- Ik merk dat je daar heel stellig in bent, wat maakt dat je zo stellig bent? (**KWAADHEID**)
- Stel dat je krijgt XXX wat je voor ogen hebt, wat zou dat voor jou betekenen? (**BLIJHEID**)
- Stel dat je niet krijgt wat je voor ogen hebt, wat zou dat betekenen? (**ANGST**)
- Waarin raakt dit jou het diepst? (**VERDRIFT**)



14

Raakt t aan de dynamiek?

Omgaan met uitdagende situaties

Indien Ja lees verder, indien neen ga naar slide 17

- Emoties
- Vijandsbeelden
- Achterban
- Ultimatums
- dreigstrategieen



15

Emoties hanteren

1. De verschillende emoties die u waarmeemt of die voelbaar zijn **benoemen** "Ik zie dat U boos bent"
2. De emoties die geuit worden **normaliseren** "Ik hoor vaker dat mensen het als frustrerend ervaren als...."
3. De getoonde emotie zien als een **signaal** van een **achterliggende behoefte**, **achterliggend belang**, **achterliggende waarde** "Is het voor u belangrijk dat er wordt rekening gehouden met...."
4. Door **samen te vatten** wat de ander zegt
5. Door **empathie** te tonen "Ik begrijp dat het voor U...."
6. De nodige **tijd** en **ruimte** geven om stoom af te blazen (afpraak op later moment, koffiepauze...)
7. Door **grenzen te stellen**, onderbreken. "Ik wil graag naar u blijven luisteren, dat lukt niet als...."
8. **Gedragregels** installeren.



16

Oplossen van vijandsbeelden

Wanneer?

Bij hoge escalatie (vanaf trap 5 als je merkt dat de vijandsbeelden in de weg zitten om de kwestie te regelen)

Hoe?

- Je vraagt aan elk van de betrokkenen om het beeld dat hij heeft van zichzelf in het conflict te noteren
- Vervolgens vraag je hoe ze de ander waarnemen in het conflict.
- De beelden die ze hebben van elkaar worden uitgewisseld. Bij de uitwisseling is er enkel ruimte voor informatieve vragen.
- De partijen denken na over hoe ze met hun gedrag, acties, hoe klein ook ertoe hebben bijgedragen dat dit beeld is ontstaan.
- Dit vertellen ze aan elkaar
- De partijen denken na over hoe ze acties kunnen ondernemen om dit beeld te veranderen/ bij te stellen

17

Vragen mbt. de achterban

1. Wie kijkt er allemaal mee?
2. Hoe kijken zij naar het bemiddelingsgesprek
3. In welke mate hebben zij belang bij wat hier wordt afgesproken?
4. Wat zouden jullie met wie willen bespreken
5. Kan B daarmee akkoord gaan
6. Willen jullie hier specifieke voorwaarden aan koppelen?
7. Wat zou het effect kunnen zijn als dit besproken wordt?



18

**Raakt t aan concreet
gedrag van
één van beide?**

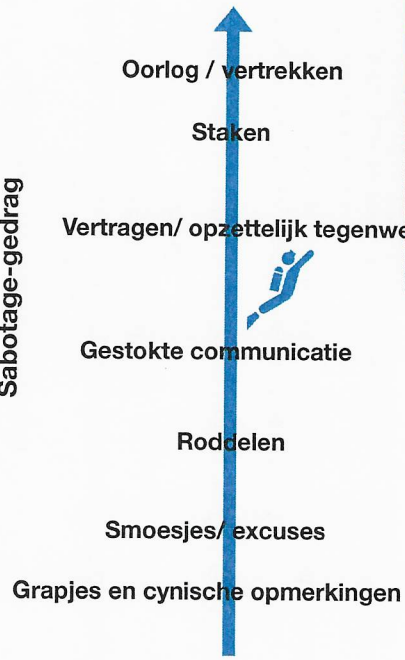
Omgaan met uitdagende situaties

Indien Ja lees verder, indien neen ga naar slide 22

- Sabotage Gedrag
- Verwarrende communicatie
- Alle gedrag = zorg voor iets



Sabotage-gedrag



Verwarrende communicatie

Klanten/ andere betrokkenen in het conflict zien	Jij als andere partij/ benijdelaar/ facilitator doet
Een vraag stellen die geen vraag is...	Bevraag de mening, het standpunt van de Inbringer
Naast elkaar doorpraten (radiozenders)	Vraag om in te gaan op elkaar, bewaakt heldere besluitvorming
Indirectheid Veralgemenen In de derde persoon spreken Spreken in naam van anderen (reddende engel)	Vraag wat de persoon in kwestie wil Herhaal dezelfde boodschap in "Ik vorm" Vraag wat de persoon in kwestie wil/denkt.
Aflijden	Waarberichten, vraag wat de groep wil...
Elkaar onderbreken	Zeg dat het belangrijkste vaak aan het einde van de zin komt, vraag wat de groep hiermee wil.

21

**ALS AL HET VOORGAANDE
NIET WERKT,
ZIJN JOUW CLIENTEN EN/OF JIJ "BUITEN CATEGORIE" :-)**

22

CHECK OUT

