

“UW DYNAMISCHE SCHAKEL NAAR VERBINDENDE COMMUNICATIE”



# Middelen/Bemiddelen

Kritische vaardigheden voor de coach en trainer

*“We worden allemaal geconfronteerd met een reeks grootse kansen, op schitterende wijze vermomd als onoplosbare problemen.”*

*(John W. Gardner)*

# Hoe gaan we aan de slag?

- Intro
- Middeling, bemiddeling of mediation
- Het bemiddelingsproces toegelicht
- De kunst van het vragen stellen
- Bemiddeling in de praktijk
- Leerpunten
- Afronding

# Intro

- 2belinked, een samenwerkingsverband tussen coaches, bemiddelaars en psychologen/therapeuten.
  - [www.2belinked.be](http://www.2belinked.be)
    - Ingrid Larik, [www.flexvia-coaching.be](http://www.flexvia-coaching.be)
    - Marjan Verheyen, [www.oogpunt.org](http://www.oogpunt.org)
  
- Vandaag en morgen ...
  - Kernteam met preferentieel netwerk
  - Geven van workshops/training
  
- Ons netwerk
  - Bemiddeling vzw, Scheidingschool Antwerpen, SOLVI vzw

# Middelen, bemiddelen of mediation

- Video over mediation (2min51)

# Middelen, bemiddelen of mediation

## □ What's in a name ?

- Middelen = zonder aanwezigheid van een derde
- Mediation = onhankelijke buitenstaander begeleidt het proces
  - De term bemiddeling zorgt vaak voor verwarring...

## □ Twee speerpunten

- Voorkomen van conflicten
- Oplossen van conflicten

# Middelen, bemiddelen of mediation

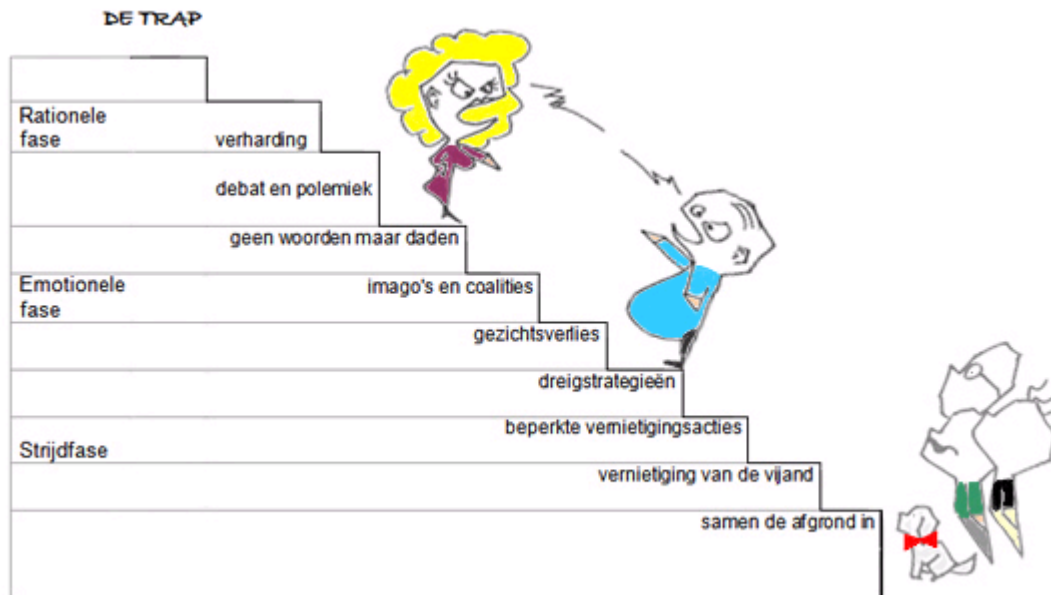
- ❑ Toepassingsdomein(en) ?
  - ❑ In alle sectoren, zowel particulieren als organisaties/bedrijven, interculturele, internationale...
  - ❑ Sociale-, Familiale- en bemiddeling in burgerlijke en commerciële zaken
  - ❑ Vrijwillige en gerechtelijke bemiddeling

# Het bemiddelingsproces toegelicht

- De 5 grote fasen in het bemiddelingsproces
  - Prebemiddeling of informatieve fase
  - Kaderzetting en positionering
  - Verduidelijking en inventaris van de (geschil)punten
  - Exploratie van belangen en komen tot begrip
  - Oplossingen zoeken (onderhandelen) en vastleggen in een overeenkomst

# Middelen, bemiddelen of mediation

## □ Het escalatiemodel van Glasl



# Het bemiddelingsproces toegelicht

- ❑ Prebemiddeling of informatieve fase
  - ❑ Aftoetsen of partijen op vrijwillige basis bereid zijn het gesprek aan te gaan met elkaar en of het meningsverschil of conflict wel bemiddelbaar is
    - Afspraken worden gemaakt (houding, honorarium, spelregels...)
    - Bemiddeling is strikt vertrouwelijk
  - ❑ 3 ethische principes
    - partijen nemen zelf de beslissingen – en nemen dus hun verantwoordelijkheid
    - partijen hebben evenveel invloed
    - partijen zijn grondig geïnformeerd

# Het bemiddelingsproces toegelicht

- Prebemiddeling of informatieve fase
  - Rol van de mediator/bemiddelaar
    - Meervoudig partijdige opstelling
    - Stuurt op proces, niet op inhoud
      - verschillende fasen doorlopen, oog voor belangen en behoeften partijen
    - Wel verplichting tot informeren
      - desnoods derde partijen erbij betrekken
    - Ook voor communicatie en relatie
      - dialoog aan de gang houden – vertrouwensklimaat scheppen
    - Omgaan met verschillen, conflicten als kritische vaardigheid

# Het bemiddelingsproces toegelicht

- Prebemiddeling of informatieve fase
  - Vaardigheden van de mediator/bemiddelaar
    - Actief luisteren en de partijen helpen luisteren naar elkaar
    - Empathie betonen en kunnen omgaan met agressie, emotionele uitbarstingen
    - Partijen helpen om het conflict vanuit elkaars perspectief te leren zien
    - Gesprekstructuur aanbrengen en bewaken
    - Vraagtechnieken (open, verhelderend, confronterend, verbindend, reflectief, wonder- of droomvragen)
    - Parafraseren en samenvatten
    - Spiegelen en procesreflecties weergeven (met lef !)
    - Positief heretiketteren/herkaderen
    - Oog voor context/systeem

# Het bemiddelingsproces toegelicht

- Kaderzetting en positionering
  - Opmaak bemiddelingsprotocol
    - Engagement van partijen
  - Wat de bemiddelaar verwacht van de partijen
  - Wat partijen verwachten van elkaar
    - Doelstellingen verduidelijken

# Het bemiddelingsproces toegelicht

- ❑ Verduidelijking en inventaris van de (geschil)punten
  - ❑ Conflict in kaart brengen
    - Verhalen en standpunten van alle partijen beluisteren
    - Beleving en emoties uiten
    - Relaties en conflictstijlen tussen partijen in kaart brengen
    - Kaderen en herkaderen van de situatie

# Het bemiddelingsproces toegelicht

- Exploratie van belangen en komen tot begrip (verbinding)
  - Zoeken naar belangen, wensen, behoeften en waarden
    - Belang van erkenning
  - Dialoog over gelijkenissen en verschillen
  - Wensen voor toekomstige samenwerking expliciteren
  - De belangrijke 'thema's' van het conflict identificeren ('onderhandelingsagenda')

# Het bemiddelingsproces toegelicht

- Oplossingen zoeken (onderhandelen) en vastleggen in een overeenkomst
  - Thema's één voor één bespreken
  - Oplossingsgericht overleg
  - Nieuwe afspraken maken voor samenwerking in de toekomst
  
- Nieuwe afspraken en concrete actiepunten formaliseren
  - Opvolgingsafspraken maken: hoe de afspraken bewaken?
  - Terugkoppeling naar eventuele opdrachtgever(s): wat en hoe
  - Follow-up bijeenkomst plannen

# Bemiddeling in de praktijk

- ❑ Hoe pakken we het aan?
  - ❑ Interactieve oefening – scenario burenruzie
    - 2 partijen
    - Elke partij heeft 1 of 2 medestanders (achter de schermen)
    - 1 bemiddelaar (+observant)
  - ❑ Taak voor jullie
    - Waarnemen en adhv vlaggensysteem feedback geven
    - Noteer je bevindingen

# Bemiddeling in de praktijk

- De oefening....1/2u

# Impressies en beschouwingen

- Nabespreking oefening
- Inventariseren - flipchart



*"No doubt there are other important things in life besides conflict, but there are not many things so inevitably interesting."*

**Robert Lynd** - Amerikaans socioloog (1892-1970)

**"UW DYNAMISCHE SCHAKEL NAAR VERBINDENDE COMMUNICATIE"**



# Interessante literatuur en links

## □ Literatuur

- Geweldloze communicatie
- Middelen en bemiddelen
- Bemiddelen voor leidinggevenden
- De 10 vaardigheden van mediation
- Persoonlijk onderhandelen: onderhandelen als avontuur

## □ Websites

- [www.2belinked.be](http://www.2belinked.be)
- Federale bemiddelingscommissie
- Bemiddeling vzw
- Solvi vzw
- Scheidingschool