

Taken en competenties (tab 2,)

- **Wanneer is iemand een goede Mediator?**



Een Mediator heeft:

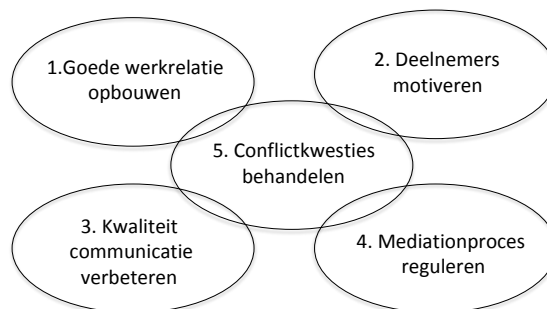
- **Persoonlijke kwaliteiten**
- **Kent de omgangsvormen**
- **Bezit de vaardigheden**
- **Heeft kennis van mediation**
- **Verantwoordelijkheden (Taken)**

Taken

- **Taken van de mediator:**
 1. Werkrelatie opbouwen
 2. Deelnemers motiveren
 3. Communicatie reguleren
 4. Mediation proces reguleren
 5. Inhoud (conflict kwesties) behandelen



De vijf hoofdtaken:



Persoonlijke kwaliteiten

- **Evenwichtig**
 - » Kan omgaan met spanningen, conflicten en kan deze beheersbaar maken
 - » Laat zich niet beïnvloeden door druk van buitenaf
- **Flexibel**
- **Creatief**
- **Positieve instelling**
- **Empathische opstelling**
- **Neutraal en onpartijdig**



Omgangsvormen

- **Het tonen van respect voor de cliënten en ziet erop toe dat cliënten respect voor elkaar tonen**
- **Het erop toezien dat gangbare beleefdheidsregels in acht worden genomen**
- **Gaat met cliënten op gelijkwaardige wijze om**



Vaardigheden

- **Technische vaardigheden**
 - Het mondeling en schriftelijk uitstekend kunnen communiceren
- **Zakelijk inzicht, kennis en analytisch vermogen**
 - Dient te beschikken over zakelijk inzicht
 - Complexe problemen hanteerbaar maken



Vaardigheden

- **Attitude (beroepshouding) van de mediator 1:**
 - Het zich bewust beperken tot het begeleiden van het proces
 - Het niet bereid zijn mee te werken aan het misbruiken van de mediationprocedure
 - Het bereid zijn zich uit de mediation terug te trekken indien de grenzen van de beroepsethiek worden overschreden
 - Neutraal zijn



Vaardigheden

- **Attitude (beroepshouding) van de mediator 2:**
 - De juiste grens trekken tussen betrokkenheid partijen
 - Het openstaan voor “feedback” ten aanzien van het functioneren als mediator
 - Het zich ervoor inzetten de kosten voor de cliënten zo veel als mogelijk te beperken
 - Het zich zodanig gedragen dat mediation niet in diskrediet gebracht kan worden



Kennis van de Mediator

- **Goed op de hoogte zijn van het mediationproces**
- **Bekend zijn met het verloop van conflicten**
- **Bekend zijn met de wetmatigheden in het communicatieproces**
- **Inzicht hebben in de verschillende methoden van onderhandelen**
- **Kennis hebben van het juridisch kader van de mediation**



Samengevat is de mediator

- In staat om op evenwichtige wijze, met kennis van zaken, het proces te leiden en de cliënten te begeleiden.
- In staat cliënten te stimuleren en te motiveren
- Een flexibele persoon en in staat zijn gedrag af te stemmen op de dynamiek van het proces
- Assertief en moedig genoeg om in te grijpen in het proces als dit nodig is



Vragen?



Interventies (tab 2, pag 21)



Interventies

- **Conflicten escaleren,**
 - onder andere door verstoorde verhoudingen tussen cliënten
- **Interveniëren = ingrijpen**
 - op het moment dat cliënten met elkaar in een impasse zitten
- **Oorzaak,**
 - is vaak ongewenste gedrags- en interactiepatronen die tussen cliënten zijn ontstaan en waar zij in blijven hangen
- **Voor cliënten,**
 - is het moeilijk om de vicieuze cirkel te doorbreken
- **Rol Mediator,**
 - in het mediationproces door middel van **interventies** cliënten ondersteunen bij het doorbreken van deze patronen

Interventies

- **Basisbeginselen**

- De Mediator en de deelnemers moeten kunnen beschikken over valide informatie
- De deelnemers dienen vrije keuzes te kunnen maken op basis van deze valide informatie
- De deelnemers dienen volledig achter hun keuzes te staan en zich hierbij betrokken te voelen



Interventies

- **De rol van de Mediator**

- Varieert van directief tot passief
- Cliënten mogen niet afhankelijk worden van de mediator
- Geen inbreuk autonomie van de cliënten
- Mediator blijft in de communicatie onafhankelijk en neutraal



Soorten Interventies

- **Het stellen van “open” vragen**
- **Open en actief luisteren**
- **Spiegelen**
- **Parafaseren**
- **Gevoelsreflectie**
- **Samenvatten**
- **Positief heretiketteren, waaronder:**
 - Neutraliseren, normaliseren, gemeenschappelijk maken
- **Interventies in bijzondere situaties**



Het stellen van vragen

- **Het stellen van niet bedreigende vragen is een van de basisvaardigheden van een mediator om het vertrouwen te winnen**
 - Dus geen stellende opmerkingen of adviezen!!
- **Maak gebruik van open vragen (geeft vrijheid in de formulering)**
- **Vragen omwille van de eigen informatiebehoefte van de mediator**
 - Informatieve vraag
 - Preciserende vragen
 - Vraag om argumentatie
 - Geen factfinding!!!



Het stellen van vragen

- **Vragen om verandering te bewerkstelligen**
 - Stimulerende vragen,
 - Reflectieve vragen
 - Hypothetische vragen, suggestieve vragen
 - Vraag om bevestiging (mag gesloten vraag zijn)
 - Confronterende vragen
 - Strategische vragen
 - Lineaire vragen, Circulaire vragen
- **Bij lineaire vragen wordt uitgegaan van lineaire causaliteit**
 - Bijv.: “Is hij er de schuld van dat jij je zo ellendig voelt”
 - Partijen zijn geneigd de schuld bij de ander neer te leggen
 - De ruzie die hier vervolgens over kan ontbranden wordt wel “**Interpunctie**” genoemd
- **Bij circulaire vragen wordt uitgegaan van circulaire causaliteit**
 - Bijv.: “wat heb je nodig van de ander om je veilig te voelen”



Soorten Interventies

- **Goed luisteren:**
 - **Wat is het doel van goed luisteren?**
 - Mediator toont betrokkenheid bij cliënten en conflict
 - Goed luisteren betekent de ander laten uitpraten
 - Belangrijke manier om informatie te krijgen
 - Krijgt verbale en non-verbale informatie
- **Goed en effectief luisteren gebeurt door middel van verbale en non-verbale communicatie**
- **Let op eigen fysiologie**



Soorten interventies

- **Reflecteren of spiegelen:**
 - **Simpelweg teruggeven van woordjes**
 - Emotioneel beladen woordjes of korte zinnen
 - Bijv. “wat een schoft”! Mediator: “schoft” zei je?
 - De spreker krijgt zijn boodschap als het ware “terug”. Vaak schrikt de spreker van zichzelf.
- **Client voelt zich gehoord en zal vaak reageren met vraag.**



Soorten Interventies

- **Gevoelsreflectie:**
 - **Reageren, spiegelen, verbaal en non-verbaal, op wat de mediator heeft gehoord of gezien.**
 - Onderliggende gevoelens meenemen
 - Bijv. “wat doet dat allemaal met je”
 - Of: “ik kan aan je zien dat je daar veel last van hebt”
 - Verifiëren of dit juist is weergegeven
- **Mediator kan veel opmaken uit:**
 - Gelaatsuitdrukking
 - Lichaamstaal
 - Verwarring van gedachten en gevoelens
 - Toon



Soorten Interventies

- **Parafraseren:**
 - Mediator herhaalt, in eigen woorden, op een korte heldere manier wat de spreker heeft gezegd. (korte bondige samenvatting)
 - Zoveel mogelijk aansluiten bij de woorden van de spreker
 - Gaat vaak over langere tekstfragmenten
 - Verifiëren of dit juist is weergegeven
- **Heeft tot doel vicieuze cirkels te doorbreken**
 - Mediator laat merken dat hij luistert
 - Opbouwen vertrouwen



Soorten Interventies

- **Samenvatten:**
 - Vorm van parafraseren , gaat over een langere tijdsperiode in het gesprek
 - Techniek om het proces te sturen en te structureren.
 - Brengt rust in het gesprek
 - De gevoelens van de cliënten meenemen in de samenvatting
 - Cliënten kunnen eigen standpunten en mogelijkheden en die van de ander beter begrijpen
- **Aan het einde van de samenvatting, bijvoorbeeld:**
 - “heb ik dat goed begrepen”
 - “wat zouden jullie hier nog op willen aanvullen”
 - “Hoe zouden jullie nu verder willen”



Soorten Interventies

- **Positief heretiketteren:**
 - **Gevoel of gebeurtenis in een ander verband zetten**
 - Glas is half vol of half leeg
 - **Heeft als doel om iemand los te maken d.m.v.:**
 - Neutraliseren
 - Normaliseren
 - Gemeenschappelijk of wederkerig maken



Positief Heretiketteren

- **Neutraliseren**
 - Boodschap ontdoen van emotionele lading
 - Maakt hierdoor de boodschap beter hanteerbaar
 - **Partij A:** “Hij doet niet anders dan met schelwoorden gooien!”
 - **Mediator:** “Je bedoelt dat je graag ziet dat er een gesprek tussen jullie plaatsvindt?”



Positief Heretiketteren

- **Normaliseren**
 - Benoemen van (emotionele) ervaring
 - Andere partij uitnodigen hier begrip voor te hebben
 - **Mediator:** “natuurlijk voel je je rot na zo’n vervelende ervaring. Wat zou er voor nodig zijn om dat gevoel te veranderen?”



Positief Heretiketteren

- **Gemeenschappelijk of wederkerig maken**
 - Op wat cliënten zeggen wordt een gemeenschappelijk etiket “geplakt”
 - Herformuleren eenzijdige beschuldigingen als een gemeenschappelijk probleem
 - Meer begrip creëren
 - **Partij A:** “hij is nooit thuis ‘s-avonds”
 - **Partij B:** “Ja maar jij hebt het eten nooit klaar!”
 - **Mediator:** “Dus als jij zorgt voor het eten, dan ben jij ‘s-avonds weer thuis”



Positief Heretiketteren

- **Risico's van positief heretiketteren:**
 - Teveel toepassen kan het effect hebben dat cliënten zich niet begrepen voelen, gaan wegdraaien
 - Cliënten nemen Mediator niet meer serieus
 - Blijf serieus betrokken



Interventies in bijzondere situaties

- **Drie bijzondere situaties**
 - Emoties (heftige) in de mediation
 - Impasses
 - machtsverschillen



Interventies in bijzondere situaties

- **Emoties in de Mediation:**

- Wat doet of kan de mediator met de emoties?
- Hoeveel ruimte geeft de mediator?
- Zorgt dat de emotie niet groter wordt dan nodig

- **Drie interventie technieken:**

- Emoties spiegelen en benoemen
- Emoties gebruiken als belangrijke signalen, emoties reguleren
- Emoties constructief aan elkaar laten uiten, veranderen van de betekenis



Interventies in bijzondere situaties

- **Emoties spiegelen en benoemen:**

- **Voorbeeld:**

Iemand kan zijn tranen niet meer in bedwang houden gedurende het gesprek.

De mediator zegt: "Ik zie dat jij tranen in je ogen hebt." (spiegelen; de betrokkene voelt zich gezien)

Betrokkene: "Ja, dat klopt." Mediator: "Kunt u ook vertellen waarom dat is en wat u nu voelt?" (ruimte geven en verduidelijken) Betrokkene: "Ik ben verdrietig omdat (...), ik voel me machteloos en kwaad." (verduidelijken welke emoties aan de orde zijn) Mediator: "u bent geëmotioneerd, dat is logisch ..." (terugbrengen tot normale proporties, de emotie wordt niet groter dan nodig is)



Interventies in bijzondere situaties

- **Emoties gebruiken als belangrijke signalen:**

- De Mediator krijgt beter inzicht op de werkelijke belangen, wensen en drijfveren van cliënten
- Meerdere vragen stellen om door te dringen tot de kern van de emotie
- Door het stellen van gevoelsvragen helpen bij het onder woorden brengen van zijn/haar emoties



Interventies in bijzondere situaties

- **Emoties gebruiken als belangrijke signalen:**

- **Voorbeeld:**

Iemand kan zijn tranen niet meer in bedwang houden gedurende het gesprek. De mediator vraagt: "Wat zit u dwars?" Betrokkene: "Ik weet het niet." Mediator: "Ik zie tranen in uw ogen. Voelt u zich verdrietig?" Betrokkene: "Ja, ik denk het wel. Ik vind het zo naar dat ... "



Interventies in bijzondere situaties

- **Emoties reguleren:**

- Als een van de cliënten zijn/haar emoties niet meer kan beheersen
- Risico dat emotie het proces gaan overheersen.
- De andere partij kan hier last van hebben en er negatief op reageren
- Deze actie – reactie heeft een negatieve invloed op proces
- Geef ruimte als iemand heftig geëmotioneerd is
- Las een pauze in
- Wel direct benaderen als emotie te ver oploopt



Interventies in bijzondere situaties

- **Het veranderen van de betekenis:**

- **Er bestaan positieve en negatieve emoties**
 - Positief: Trots, tevreden, blij, verliefd,.....
 - Negatief: Gekwetst, verdrietig, bang, machteloos, boos,.....
- **Mediator is geen gedragstherapeut echter:**
 - Help emoties te laten relativeren
 - In een ander perspectief plaatsen
- **Laat partijen emoties constructief uiten ten opzichte van elkaar**



Interventies in bijzondere situaties

- **Het veranderen van de betekenis:**

- **Voorbeeld:**

- *Marjan: "Ik maakte een rare opmerking tijdens een personeelsuitje van Emiles werk. Ik durf daar eigenlijk niet aan terug te denken en ben bang dat hij zich nog steeds schaamt voor mij op zijn werk."*
 - *Mediator: "Misschien is het een idee om te vragen of Emile dat ook zo ervaren heeft."*
 - *Marjan verifieert vervolgens bij Emile: "Wat vind jij van mijn opmerking?"*
 - *Emile: "Ik vond het helemaal geen rare opmerking, ik vond je grappig! Ik was juist trots op je en mijn collega's vinden je nu zo'n leuke vrouw."*
 - *Mediator aan Marjan: "Hoe is nu je gevoel over dat personeelsuitje?"*
 - *Marjan: "Ik hoef me dus blijkbaar niet rot te voelen over die opmerking, want Emile is juist trots op mij. Het is maar goed dat ik dat nu weet."*



Interventies in bijzondere situaties

- **Impasses:**

- **Clienten:**

- Komen niet verder
 - Kunnen niet goed met elkaar communiceren
 - Komen niet tot overeenstemming
 - Verzetten zich tegen pogingen van de mediator hen te helpen

- **Twee interventie technieken (Prein):**

- Alternatieve verhaal ontwikkelen
 - Paradoxe interventies



Interventies in bijzondere situaties

- **Paradoxe interventie:**

- **Een paradox is een schijnbare tegenstelling**

- Mediator vraagt precies het tegenovergestelde ten opzichte van wat zij van hem verwachten
- Weerstand van cliënten wordt groter, naarmate de Mediator deze negeert, verbiedt of probeert weg te nemen.
- De Mediator laat het weerspannige gedrag van cliënten trapsgewijs toe, neemt het serieus.....aanmoedigen,...
- Van de Mediator vraagt dit moed om de controle uit handen te geven, om deze daardoor weer terug te krijgen



Interventies in bijzondere situaties

- **Paradoxe interventie:**

- **Eerste stap**

- Actief luisteren, stelt zich actief, verbaal en non-verbaal op

- **Tweede stap**

- Het gezegde zeer serieus opnemen, serieuzer dan cliënten, overdrijven

- **Derde stap**

- De Mediator veroordeelt het weerstandgedrag niet, maar plakt er zelfs een positief label op

- **Vierde stap**

- De Mediator geeft toestemming om zo te handelen als zij doen

- **Vijfde stap**

- De Mediator overdrijft het gedrag tot in het extreme



Interventies in bijzondere situaties

- **Het alternatieve verhaal ontwikkelen:**
 - **Gebaseerd op narratieve mediation**
 - De mediator laat cliënten hun verhalen vertellen. Als een van hen iets vertelt wat blijkbaar (non-verbale communicatie) voor de ander nieuw is, zal de mediator daarop ingaan: "Ik zie dat dit nieuw voor jou is? Wat betekent dit voor jou? Vind je het prettig om dit te horen? In hoeverre past dit in het alternatieve verhaal?" De mediator kan cliënten vragen om stelling te nemen tegen het conflict. Vervolgens kan hij hen laten kiezen: willen ze op de oude voet doorgaan of is de andere manier een aanvaardbaar alternatief?



Interventies in bijzondere situaties

- **Machtsverschillen:**
 - Uitgangspunt : cliënten zijn gelijkwaardig aan elkaar
 - Er is sprake van wederzijdse macht
 - Als ieder op een ander vlak de "sterkste" is
 - Gevoel van macht op het ene vlak en onmacht op ander vlak
 - Macht is sterk verweven met de belangen
- **Drie Interventies om machtsbalans te herstellen:**
 - Benoemen van wensen, behoeften en belangen
 - Benoemen gemeenschappelijke belangen
 - Onderhandelen over de niet-gemeenschappelijke belangen



Interventies in bijzondere situaties

– Er is sprake van wederzijdse macht:

– Voorbeeld:

Een voorbeeld van wederzijdse macht vindt u in een samenwerkingsverband tussen Karel en Pieter. Karel en Pieter hebben samen een bedrijfje dat websites ontwerpt en verkoopt. Karel heeft de macht op het technische vlak: hij schrijft de teksten en verzorgt de vormgeving. Pieter heeft de macht op commercieel gebied: hij werft nieuwe klanten en onderhoudt de bestaande contacten. Karel en Pieter hebben al enige tijd hoogoplopende ruzie over de bedrijfsvoering. Er is sprake van machtsongelijkheid qua taken, maar in het bedrijf als zodanig is er sprake van machtsevenwicht: Karel en Pieter zijn beiden van even groot belang voor het succes van hun bedrijfje.



Vragen?

