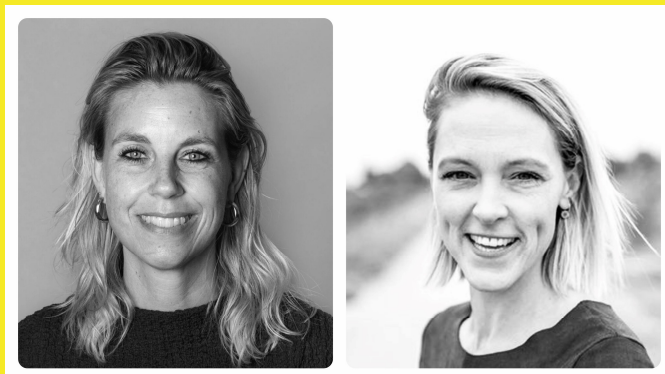


MEDIATIONVAARDIGHEDEN

hoe mediators de taal van de communicatie
veranderen

Labour |
Law United

DE TRAINERS



Eva Knipschild

Mfn-registermediator
ReulingSchutte

ReulingSchutte

Suzan de Lange

Mfn-registermediator en advocaat
Advocaten van Nu

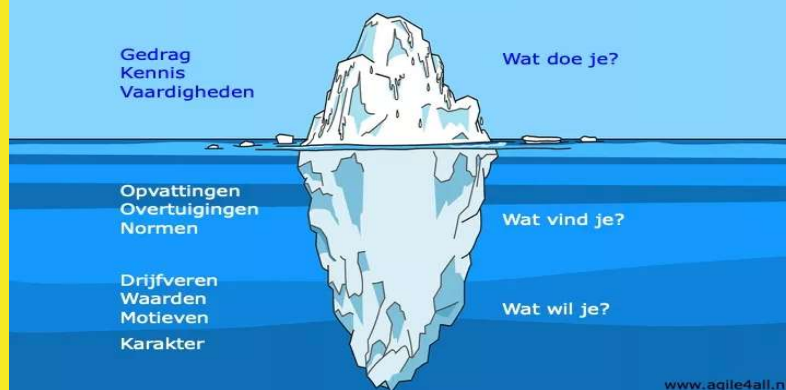
ADVOCATEN VAN NU

Labour |
Law United

AGENDA

- Ijsberg van McClelland
- De verschillende fasen in mediation
- Waarom eenieder deze (mediation)vaardigheden zou moeten hebben
- Hoe mediators de taal van de communicatie veranderen
 - *Positief herformuleren*
 - *Reflecteren*
 - *Schillen*

ijsberg model van McClelland



Waarom deze 10 geboden?

- Recognition
- Empowerment

De door de mediator gehanteerde interventies hebben alle ten doel het proces van recognition en empowerment te ondersteunen.

EVEN OPWARMEN!

Positief herformuleren

“Ik kan niet tegen die troep van hem....”

→ U heeft behoefte aan een opgeruimde omgeving?

“Ik kan zo niet met hem samenwerken. Hij laat alle rotklussen aan mij.”

→ Zegt u hiermee dat u behoefte heeft aan een goede werkverdeling?

“Ik vind deze manier van praten uitzichtloos.”

→ U heeft er behoefte aan om vooruit te komen?

REFLECTEREN op inhoud, emotie, intentie

- Overtuiging t.a.v standpunt is vaak oprecht. Die oprechtheid moet erkend worden, niet per se het standpunt. Hoe?
 - *Erkenning geven op alle aspecten van de boodschap*
 - *Laten merken dat de emotie ook gezien is*
 - *Gebruik emotie om de (mogelijke) intentie te verwoorden*
 - *Intentie herhalen: welke wens geef je af?*
- Doel: iemand in beweging brengen
- Wanneer? Bij emotionele uitspraak/ uitspraak met emotionele lading

REFLECTEREN, de techniek

1. Ik hoor ... (inhoud)?
2. Ik zie ... (emotie)?
3. Ik proef ... (intentie)?
4. Klopt dat?

REFLECTEREN, voorbeeld

“Ze hebben mij verdorie als donderslag bij heldere hemel gezegd dat ik weg moet”

1. Ik hoor dat u ontslag is aangezegd en dat dat onverwacht was (inhoud).
2. Ik zie dat u daar boos over bent (emotie)
3. Ik proef dat u dat graag zou willen begrijpen (emotie). Klopt dat?
3. Ik proef dat u niet zult rusten voordat dit is recht gezet (emotie). Klopt dat?

Kort (de ander wil dit niet horen) en neutraal (voorkomen discussie) en verzachtend (agressie/ intensiteit eruit)

REFLECTEREN, oefening

Oefening 1 “Ik had die promotie heel graag gewild, had hem ook echt verdiend.”

3 minuten met je buurman of buurvrouw: hoe reflecteer je als mediator?

Oefening 2 “Nu blijkt dat ze al jaren mijn bonus hebben gekort omdat ik parttime werk!”

Omdraaien: 3 minuten met je buurman of buurvrouw: hoe reflecteer je als mediator?

SCHILLEN

"In order to change one's mind you have to know what's in his mind."

- Waar gaat het partijen werkelijk om?
- Basisbehoeftes op tafel
- Elkaar motieven laten (h)erkennen

Welke schillen?

- Standpunt
- Overtuiging
- Belangen
- Zorgen / behoeftes
- Kern; krenking & herkenning

SCHILLEN, de techniek

1. Slik tegenargumenten in
2. Stel mensen drie vragen
3. Heretikateer tenminste driemaal

SCHILLEN, voorbeeld

Drie vragen

1. Vraag t.a.v. standpunt

“Wat maakt u zo stellig?”

“Hoe bent u tot die overtuiging gekomen?”

2. Vraag t.a.v. onderliggend belang

“Stel u krijgt wat u wilt hebben, is dan alles opgelost?”

“Stel u krijgt niet wat u wilt hebben, waar zit dan uw zorg?”

3. Vraag t.a.v. behoeften

“Wat maakt dit zo belangrijk voor u?”

“Wat betekent dit voor u persoonlijk?”

→ Herformuleren

SCHILLEN, oefening

Oefening 1 “Ik wil best akkoord gaan met een VSO, maar de einddatum moet op 1 april 2025 liggen.”

3 minuten met je buurman of buurvrouw: hoe schil je dit standpunt?

Oefening 2 “Ik kan onder geen beding instemmen met het prijsgeven van het concurrentiebeding.”

Omdraaien: 3 minuten met je buurman of buurvrouw: hoe schil je dit standpunt?

VRAGEN?

Labour
Law United