

3. Minimasterclass Mediation

Door: Sjoerd Veenstra & Jacobien van Kleve

Bestuursleden Vereniging Mediators bij de Overheid

Programma

- Introductie
- Conflicten
- Mediationvaardigheden
- Mediation
- Samenvatting

slido



Audience Q&A Session

ⓘ Start presenting to display the audience questions on this slide.

Introductie

- VMO
- Mediation in Nederland
- Relatie Cliëntondersteuners
- Zwaartepunt conflictsituaties

Poll met gebruik van [slido.com](https://www.slido.com) nr. 610199

slido



Welke conflicten kom jij in jouw uitvoeringspraktijk vooral tegen?

ⓘ Start presenting to display the poll results on this slide.

Welke conflicten?

Bemiddeltaak clientondersteuner:

- Bemiddeling indien hulp of zorg niet naar verwachting of volgens afspraken wordt geleverd
- Bijdragen aan het herstellen van vertrouwensrelaties
- Ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep

Van praten tot vechten

Rationeel	1	Verharding
	2	Debat
	3	Geen woorden maar daden
Emotioneel	4	Image en coalities
	5	Gezichtsverlies
	6	Dreigementen
Escalatie	7	Beperkte vernietigingsacties
	8	Vernietiging van de vijand
	9	Samen de afgrond in

Figuur: De escalatieladder van Friedrich Glasl (model 1997)

slido



**Tot en met welke trede is het werkterrein
van een CLIENTONDERSTEUNER?
Tot en met:**

ⓘ Start presenting to display the poll results on this slide.

slido



**Tot en met welke trede is het werkterrein
van een MEDIATOR?
Tot en met:**

ⓘ Start presenting to display the poll results on this slide.

Passend contact !?

Informele conflictoplossing	1	Bellen
	2	Keukentafelgesprek
	3	Informeel overleg
	4	Informeel overleg met gespreksleider
	5	Bemiddeling zonder overeenkomst
	6	Mediation
	7	Arbitrage
Formeel juridisch	8	Bezwarenprocedure (overheid Algemene wet bestuursrecht)
	9	Rechtbank en Raad van State
	10	Klachtenprocedure

Figuur: conflicthanteringspallet

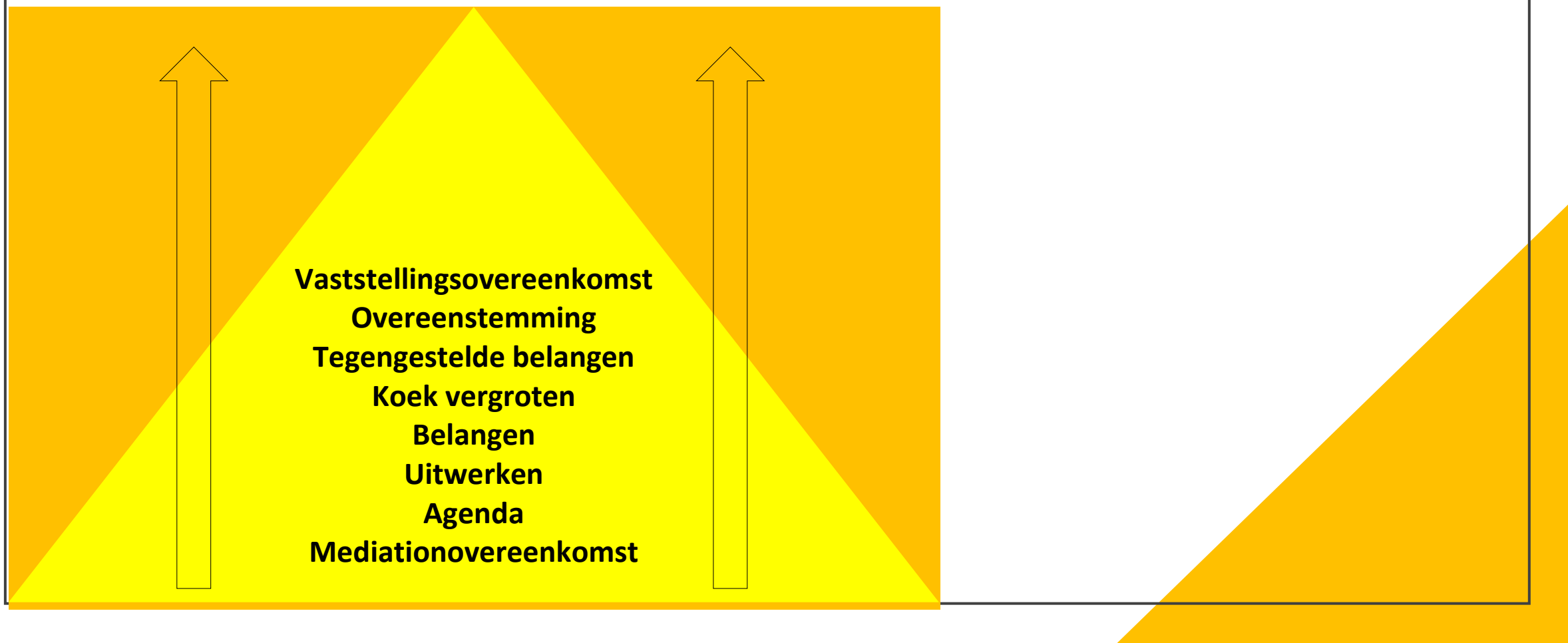
Mediationvaardigheden

- Luisteren, samenvatten en doorvragen
- Open, onafhankelijke en faciliterende houding
- Nieuwsgierig en empathisch
- Geen vooroordelen
- Laat eigen opvattingen niet meespelen
- Proactieve, persoonsgerichte opstelling
- Betrouwbaar, vertrouwen en contact

Mediationvereisten

- Vrijwillige deelname en stoppen
- Vertrouwelijkheid tijdens de mediation
- Onafhankelijk niet gebonden en verbonden
- Neutraal en onpartijdig
- Proceskwaliteit
- Overeenkomst bij start en beëindiging

Mediationproces



Samenvatting

- ❑ Overeenkomsten cliëntondersteuner en mediator
 - Werken in zelfde domein
 - Onafhankelijkheid
 - Beschikken over zelfde vaardigheden
- ❑ Verschillen cliëntondersteuner en mediator
 - Meer geëscaleerde situaties voor mediator
 - Onpartijdigheid en neutraliteit
 - Voldoen aan andere formele vereisten

Dank voor de aandacht!

Vragen & opmerkingen?

www.vmomediators.nl

verenigingmediatorsoverheid@gmail.com