



WHITEPAPER DE 7 MEDIATION FASES OM EEN CONFLICT OP TE LOSSEN



AMV-OPLEIDINGEN

Mediation | Scheidingsbegeleiding | Ondernemerschap

De 7 mediation fases om een conflict op te lossen

Conflicten ontstaan overal. Je weet als geen ander dat dit grote gevolgen kan hebben binnen een familie-, gezins- of professionele situatie. Het is belangrijk voor alle betrokken partijen dat er een goede en werkbare oplossing gezocht wordt voor het conflict.

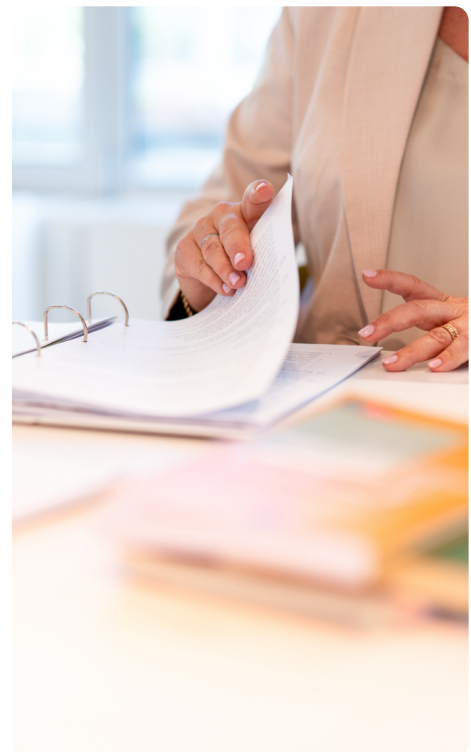
Daarbij ben jij als mediator onmisbaar. Een bemiddelingstraject binnen een conflict is dé oplossing waarbij de impact op alle betrokkenen het meest wordt beperkt.

Conflicten ontstaan onder andere op de werkvloer, tijdens een scheiding, in de familie of met een overheidsinstelling. In een vlaag van emotie wordt er vaak gegrepen naar de rechtbank.

Binnen een juridisch traject worden de beslissingen genomen door de rechter. Deze zijn gebaseerd op de wet en feitelijkheden. Er wordt niet gekeken naar de persoonlijke situatie. Tijdens een mediationproces kunnen mensen hun eigen beslissing nemen. En wordt er gekeken naar persoonlijke belangen.

Alle partijen werken samen aan een oplossing, waardoor een juridisch vervolg onnodig is. Hierbij heb jij als mediator een essentiële rol. Sommige situaties vragen om specialisme. Iedere situatie is tenslotte anders en vraagt om verschillende expertises.

In dit whitepaper gaan we verder in op het bemiddelingstraject van een mediator. Welke fases doorloop je om uiteindelijk tot een afronding te komen waar alle partijen akkoord mee gaan. Hierin maken we onderscheid tussen 7 fases. De 7 fases van mediation.



De definitie van mediation

Wanneer jij als mediator aan de slag gaat, wordt er een hoop van jou verwacht. Daarom is het eerst goed om helder te krijgen wat nu precies mediation is:

“Mediation is een vorm van conflictbemiddeling. Waarbij een mediator fungeert als een onafhankelijke procesbegeleider die alle betrokken partijen bij elkaar brengt.

De mediator is onpartijdig en houdt zich niet bezig met het conflict, maar met de achterliggende belangen. Het doel is om vanuit gezamenlijk belang het conflict op te lossen.

Het is zaak om tot de kern te komen van het conflict, wat de relatie van de betrokken partijen herstelt en er weer wederzijds vertrouwen is. Waardoor het conflict gezamenlijk opgelost kan worden. Waar uiteindelijk beide partijen akkoord mee gaan en een juridisch vervolg niet meer nodig is. ”

Waarom mediation steeds belangrijker wordt binnen onze maatschappij

We leven in een wereld waarin ieders leven bijna op straat ligt. Op social media wordt je beïnvloed door het “mooie” leven van anderen. Je gaat enorm veel van jezelf verwachten. De lat wordt in de maatschappij steeds hoger gelegd.

De druk wordt zo hoog dat we een steeds hoger ziekteverzuim hebben. 70% Van het ziekteverzuim is werkgerelateerd. De oorzaak kan liggen bij dat er van jou als werknemer veel wordt verlangd en verwacht. Hierdoor is de verbinding tussen werknemer en werkgever ontzettend belangrijk.

Het is van belang om met elkaar in gesprek te blijven en duidelijke verwachtingen uit te spreken om zo verkeerde interpretaties te voorkomen. We hebben behoefte aan een preventieve werking om een conflict niet onnodig uit de hand te laten lopen. Daar heb je kwalitatieve mediators voor nodig.

Hoe verloopt een mediation proces?

Nu we precies weten wat mediation is en waarom het belangrijk is in onze maatschappij, kijken we naar het mediationproces. Welke stappen ga jij als mediator doorlopen?

1

Mediation fase 1 - Voorbereiding

Dit is een onderschatte fase. De voorbereiding zit hem niet in het inlezen van een klant. Nee, het start al bij je eigen propositie.

- Wie is mijn doelgroep?
- Wat is mijn specialisme?
- Welke klantreis ga ik meegeven en hoe zet ik dit in de markt?
- Welk proces gaat de klant in?
- Welke omgeving creëer je voor alle gesprekken? Waar voel jij je fijn in en waar voelt jouw doelgroep zich fijn in?

Dit zijn allemaal vragen die je in de voorbereidingsfase gaat beantwoorden. Uiteindelijk als dit staat kun je beginnen met mediation.

Wanneer klanten jou gevonden hebben start je met een informatie gesprek. Leg uit wat betrokkenen kunnen verwachten tijdens het bemiddelingsproces.

De fase wordt afgerond wanneer alle betrokkenen akkoord geven om de mediation te starten.

2

Mediation fase 2 - opening

Dit is de start van de mediation. Vervolgens krijgen jouw klanten een overeenkomst. In een gesprek haal je belangrijke zaken uit de overeenkomst aan.

Hierin geef je duidelijk aan wat er verwacht wordt van alle partijen. Vervolgens wordt de overeenkomst getekend en kun je echt van start gaan met de mediation gesprekken.

3

Mediation fase 3 - exploratie

Het eerste gesprek start je met de vraag: Wie mag ik het woord geven? Zonder veel sturing te geven. In de exploratie fase is luisteren, samenvatten en doorvragen essentieel. Verdeel de aandacht en blijf neutraal.

Uiteindelijk zorg jij dat ze bereid zijn om naar elkaar te luisteren. Wanneer ze luisteren naar elkaar ontstaat er erkenning voor elkaar. Er is dan begrip voor de ander. Wanneer er begrip is voor elkaar ontstaat vaak een hernieuwde stabiele relatie.

4

Mediation fase 4 - besluitvorming

Deze fase komt na elk gesprek aan de orde. Bij de tussen- en afrondingsfase wordt aandacht besteed aan het resultaat, de vervolprocedure en de relatie van en met de partijen.

5

Mediation fase 5 - draai en categorisatie

Wanneer de relatie is uitgesproken in de exploratiefase is de emotie uit het conflict gehaald en kan er zakelijk gekeken worden naar een oplossing. Dit is een omkeerpunt in het proces.

In deze fase staan de belangen van alle partijen centraal. Alle belangen komen op tafel en deze ga je categoriseren (aan elkaar linken).

6

Mediation fase 6 - onderhandeling

Doordat de emotie uit de relatie is, kun je rationeel kijken naar een oplossing. Alle partijen gaan brainstormen over oplossingen. Waar uiteindelijk overeenstemming wordt bereikt.

7

Mediation fase 7 - afronding

Wanneer er een oplossing is gevonden en alle belangen zijn vertegenwoordigd wordt er een vaststellingsovereenkomst getekend. Hierin staan alle afspraken. Vervolgens is het taak voor de mediator dat het goed afgesloten wordt. Door middel van bijvoorbeeld een afscheidsritueel.

De taken van een mediator

Binnen het bemiddelingsproces heb je als mediator duidelijke taken. Jouw taak is het samenbrengen van de partijen, zodat ze met elkaar in gesprek gaan. Daarbij is het belangrijk dat beide partijen zich veilig en gehoord voelen.

Waardoor uiteindelijk een vaststellingsovereenkomst getekend kan worden. Tijdens het bemiddelingsproces ben jij verantwoordelijk voor de volgende taken:

- Zorgdragen voor een veilige setting waar het mediationproces plaats vindt
- Grenzen stellen aan beide partijen en de verwachtingen managen
- Alle gesprekken voorbereiden en de regie nemen in deze gesprekken
- Zorgt dat beide partijen gehoord worden
- Inzichtelijk krijgen van het conflict en de belangen van beide partijen
- Maakt uiteindelijk een vaststellingsovereenkomst op die door de partijen wordt ondertekend

Hoe word ik een mediator?

Iedereen heeft het inzicht om mediator te worden. Allereerst moet je natuurlijk passie hebben voor conflictbemiddeling. Benieuwd of jij geschikt bent? Volgens de mediation registers beschikt een mediator over verschillende competenties.

Wanneer je over deze competenties beschikt heb je een basis om een goede mediator te worden. Dan is het van belang om de juiste opleiding te volgen. Pas met de juiste papieren kun je aan de slag als mediator.

Luisteren

Goed luisteren is essentieel. Daarbij de juiste vragen stellen. Geef iemand terug wat diegene zegt en reflecteer dit. Je zorgt dat mensen gaan nadenken over wat ze zelf zeggen.

Deskundigheid

Je bent een communicatie expert en je weet hoe je mensen laat communiceren met elkaar.

Zakelijk

Je bouwt je proces op vanuit structuur, deskundigheid en rust.

Doortastend

Je weet van aanpakken en hebt altijd het doel voor ogen. Je maakt ruimte voor ieders emotie, maar werkt uiteindelijk wel naar harde afspraken toe.

Neutraal

Als mediator ben je neutraal. Je blijft op afstand van persoonlijke kwesties.

Opleiding Basis Mediation

Binnen de basisopleiding mediation leer je alle technieken om binnen het bemiddelingsproces conflictsituaties te begeleiden. Het doel is om een relatie vriendelijke manier in gesprek te brengen en zo tot een oplossing te komen.

Je kan mediation vormgeven binnen een eigen praktijk of gebruiken als communicatie gereedschapst binnen diverse functies.

De basisopleiding geeft je tools om als mediator aan de gang te kunnen.

Verschillende specialisaties binnen mediation

Specifieke conflict situatie vragen om een specialisatie. Vandaar dat er familie mediation, arbeidsmediation, overheids mediation, buurtbemiddeling of scheidingspecialisatie is.

Mediation is een prachtig vak, waarin je mensen dichterbij elkaar brengt. Je bekijkt ieders belang en handelt naar een oplossing waar iedereen tevreden mee is. Waardoor een juridisch proces niet nodig is.



AMV-opleidingen

Wij leiden bemiddelaars op om het beste uit zichzelf én hun ondernemerschap te halen zodat zij een bemiddelingsproces deskundig kunnen begeleiden. Om zo rust, structuur en houvast te bieden voor alle betrokkenen.

AMV-opleidingen

Website: www.amvopleidingen.nl

Telefoon: 085 888 4 888

E-mail: info@amvopleidingen.nl



Erik Baijens & Marjon de Vroomen

We zijn o.a. aangesloten bij NTRO (Nederlands Register Training en Opleidingsinstituten). Daarnaast zijn we een geaccrediteerd instituut bij alle registers binnen mediation. Je kunt zowel als particulier of zakelijk een opleiding bij ons volgen.