



MED03

[www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl)

*Merlijn*

**Toepassen van  
mediationvaardigheden**

Vaardigheidstraining



# Toepassen van Mediationvaardigheden

## vaardigheidstraining

### Introductie

De laatste jaren is er een toegenomen bewustwording vanuit de overheid dat de kwaliteit van de bestuurlijke besluitvorming (nog) verder verbeterd kan worden. Niet zo zeer op het gebied van juridische kennis, maar vooral op het terrein van het voorkomen, de-escaleren en oplossen van conflicten is nog de nodige winst te behalen. De 'methode Overijssel', 'pre-mediation' en 'de toepassen van mediationvaardigheden' zijn hierbij inmiddels herkenbare begrippen geworden.

Tot op heden ligt de nadruk bij het toepassen van mediationvaardigheden vooral op de bezwaarfase. Een ambtenaar belt (zo snel mogelijk na ontvangst van het bezwaarschrift) de bezwaarmaker op. Langs de weg van luisteren, samenvatten en doorvragen worden vervolgens belangen in kaart gebracht en mogelijke vervolgroutes geïnventariseerd, waaruit een keuze wordt gemaakt. Een soort van 'conflictdiagnose' dus (vergelijk de taak van een basisarts om een diagnose te stellen en zo nodig door te verwijzen naar een specialist).

Dat deze aanpak werkt, blijkt alleen al uit het feit dat uiteindelijk 30 tot 60% van de bezwaarschriften wordt ingetrokken. Soms is louter het bellen, luisteren en nog eens in andere woorden uitleggen van het besluit voldoende; vaker nog helpt hierbij het (opnieuw) in contact brengen van de bezwaarmaker met de vakafdeling of het voeren van een informeel bemiddelingsgesprek. In enkele gevallen komt het uiteindelijk tot een mediation. Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat het toepassen van mediationvaardigheden in de bezwaarfase door steeds meer overheden wordt overgenomen. Deze werkwijze begint nu ook een plek te krijgen in de primaire besluitvorming: zo wordt bijvoorbeeld standaard gebeld bij een voorgenomen weigering of na het indienen van zienswijzen.

### Doelgroep

Medewerkers in organisaties die verantwoordelijk zijn voor de behandeling van:

- ✓ Aanvragen/vergunningen
- ✓ Klachten
- ✓ Bezwaar en/of beroep
- ✓ Collegiale conflicten
- ✓ klantcontact

### Doel van de training

Naast genoemde intrekking van 30 tot 60% van de bezwaarschriften levert de toepassen van mediationvaardigheden het volgende op (in willekeurige volgorde en niet limitatief bedoeld):

- ✓ verbetering van de dienstverlening door en het imago van de overheid;
- ✓ vergroting van het draagvlak voor bestuurlijke besluitvorming in het algemeen en het primaire besluit in het bijzonder;
- ✓ (nieuwe) oplossingen die leiden tot (meer) tevredenheid bij alle betrokkenen;
- ✓ de burger voelt zich gehoord / serieus genomen, waardoor de-escalatie van het conflict kan plaatsvinden;
- ✓ vergroting van de communicatieve vaardigheden en het werkplezier van ambtenaren;
- ✓ besparing van tijd en kosten (minder procedures);
- ✓ verbetering kwaliteit van het openbaar bestuur.

## Welke vaardigheden zijn belangrijk voor het toepassen van mediationvaardigheden?

Welke vaardigheden zijn met name belangrijk voor ambtenaren die meedoen aan een toepassen van mediationvaardigheden:

- ✓ luisteren, samenvatten en doorvragen;
- ✓ bewust zijn van eigen kwaliteiten, valkuilen, uitdagingen en allergieën (kernkwadranten);
  
- ✓ kunnen omgaan met emoties, weerstanden en machtsverschillen;
- ✓ een belangenkaart kunnen maken;
- ✓ structuur aanbrengen in gesprekken (telefoongesprek, bemiddelingsgesprek, onderhandelingen etc.);
- ✓ bevorderen van creativiteit;
- ✓ technieken die nodig zijn om conflicten te voorkomen, te de-escaleren en op te lossen vanuit verschillende rollen (bellen na bezwaar, als verweerder, als bemiddelaar etc.);
- ✓ een conflictdiagnose kunnen maken (o.a. escalatieladder van Glasl).

## Permanente Educatie MFN

Deze training levert u de volgende PE punten op:  
12 PE, categorie 1a

Mediatorsfederatie  
Nederland

## Open inschrijving

De training duurt twee dagen (vier dagdelen: zie hierachter het programma).  
Voor actuele data verwijzen wij u naar onze website: [www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl).

## Incompany-training

Bij een Incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden.

## Trainers

De training wordt gegeven door de volgende trainers:

- ✓ [de heer mr E. Krens \(Erwin\);](#)
- ✓ [de heer M.R. Veermans \(Mark\);](#)
- ✓ [mevrouw P.P.H. Willems \(Pauline\);](#)
- ✓ [mevrouw mr R.M. Kerkhof \(Renate\);](#)
- ✓ [de heer drs M.F. Douma \(Marcel\);](#)

Voor nadere informatie over de trainers verwijzen wij u naar onze website:  
[www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl)

## **Programma**

### **Toepassen van Mediationvaardigheden**

### **Vaardigheidstraining**

#### **Dag 1 Bemiddelingsgesprekken**

##### **Ochtendprogramma :**

- 09.30 - 10.00 : welkom / bespreking programma / kennismaking
- 10.00 - 10.45 : vaststellen individuele leerdoelen aan de hand van kernkwadranten
- 10.45 - 11.15 : theorie: principes volgens Harvard en het voeren van informele gesprekken (voorkomen, ontstaan, escaleren en de-escaleren van conflicten) bescrpt/individuele conflicthanteringstijlen + koppeling aan leerdoelen
- 11.15 - 11.30 : **pauze**
- 11.30 - 12.30 : theorie en oefening: LSD (luisteren, samenvatten en doorvragen), fasering gesprekken (mede aan de hand van script)
- 12.30 - 13.15 : **lunch**

##### **Middagprogramma :**

- 13.15 - 14.00 : theorie startfase en exploratiefase, soorten vragen en reflecties, communicatieniveau 's
- 14.00 - 15.00 : oefenen met startfase en exploratiefase
- 15.00 - 15.15 : pauze
- 15.15 - 15.30 : opstapoefening belangen
- 15.30 - 16.00 : theorie: doorvragen naar belangen, onderhandelingsfase
- 16.00 - 16.45 : oefenen met onderhandelingsfase aan de hand van belangen
- 16.45 - 17.00 : afronding en evaluatie dag 1

**Dag 2 Telefonische gesprekken****Ochtendprogramma :**

- 09.30 - 09.45 : bespreken dagprogramma / wensen
- 09.45 - 10.30 : theorie: omgaan met emoties en weerstanden  
Stappenplan interventies
- 10.30 - 11.00 : oefenen
- 11.00 - 11.15 : **pauze**
- 11.15 - 12.30 : oefenen, voorbereiding middag
- 12.30 - 13.30 : lunch

**Middagprogramma :**

- 13.30 - 15.00 : oefenen telefonische gesprekken en desgewenst informele gesprekken (acteur optioneel)
- 15.00 - 15.15 : **pauze**
- 15.15 - 16.15 : vervolg oefenen
- 16.15 - 16.45 : indicaties en contra-indicaties
- 16.45 - 17.00 : losse eindjes, evaluatie, uitreiking certificaten