

SamenBeter toolbox - Mediation Sessie

In elke samenwerking komt een moment dat het wat stroever loopt. Op zo'n moment is het goed om met elkaar om de tafel te zitten om met elkaar de dynamieken in de communicatie te beschrijven, liefst onder begeleiding van neutrale persoon die hierin de 'mediator' rol op zich neemt. Deze tool kan worden ingezet om met elkaar een gezamenlijk begrip te creëren over 'hoe verder te gaan'.

Aan de hand van deze tool organiseer je één of meerdere sessies om met elkaar opnieuw richting te geven aan de samenwerking: welke dynamieken blokkeren onze samenwerking, wat is ook alweer ons gezamenlijk belang, welke route willen we volgen om ons doel te realiseren, welke concrete acties en gedragsveranderingen vereist dat?



illustratie door Michelle Kee

STAPPENPLAN

Aan de hand van dit stappenplan werk je samen toe naar nieuwe manier van samenwerken.

1

VOORBEREIDING EN VOORWERK

tijdsduur: 0,5-1 dag

- > Benoem een mediator
- > De mediator regisseert de omstandigheden voor de sessie
- > Voorwerk voor de deelnemers

2

INTRODUCTIE VAN DE SESSIE EN SPELREGELS

tijdsduur: 0,5-1 uur

- > Doel van de sessie
- > Check-in
- > Spelregels en dry-run

3

GEZAMENLIJK EMOTIONEEL BEGRIP - VERHAALLIJN INZICHTELIJK MAKEN

tijdsduur: 2-3 uur

- > Verhaallijnen ontleden
- > Verhelderingsvragen stellen n.a.v. de besproken situaties

4

GEZAMENLIJKE BELANGEN - HET WAAROM

tijdsduur: 1-1,5 uur

- > Belangen opschrijven
- > Belangen ordenen
- > Gezamenlijk belang formuleren (focus)
- > Restbelangen adresseren

5

ROUTE & VERBINDING - HET HOE

tijdsduur: 1-2 uur

- > Individuele route opschrijven
- > Persoonlijke routes ordenen
- > Gedeelde route formuleren

6

VOORUIT DENKEN - HET WAT

tijdsduur: 1-2 uur

- > Actiepunten en concretisering
- > Evaluatie van de sessie(s)

1 VOORBEREIDING EN VOORWERK

tijdsduur: 0,5- 1 dag

BENOEM EEN MEDIATOR

Dit stappenplan is een handleiding voor de mediator(s) van de sessie.

Als je zelf niet de mediatorrol op je gaat nemen, benoem dan een neutraal tussenpersoon die de sessie kan begeleiden. Liefst heeft deze persoon een zekere mate van vertrouwen van alle betrokkenen en staat deze persoon niet hoger in de hiërarchie. Je baas is bijvoorbeeld niet een goede mediator. Er kunnen ook twee mediators zijn die samen de sessie begeleiden.

> Benoem de mediator en geef deze werkvellen aan deze persoon/personen.

REGISSEER DE OMSTANDIGHEDEN VOOR DE WERKSESSIE

Aanwezigen

Als mediator bepaal je wie er wel en niet bij de Mediation Sessie zijn. Probeer te komen tot de kerngroep waarbinnen het conflict speelt en beperk de groep tot maximaal zes personen om het voor de sessie overzichtelijk te houden. Als de groep groter is, zijn er misschien meerdere sessie nodig.

Mediator of mediators

Bedenk of je alleen mediator wilt zijn, of iemand er bij vraagt. Twee mensen zien meer dan één en kunnen de aandacht spreiden.

Locatie

De ruimte waarin je bijeenkomt is belangrijk. Kies er voor om samen te komen op neutraal terrein. Een ruimte waar het prettig is om te zijn. Liefst een plek waar het laagdrempelig is om even weg te lopen als het even teveel wordt, of je even terug te trekken.

Denk na over de juiste tafelschikking. Zorg dat je de mensen niet groepeerd in twee kampen, elk aan een kant van de tafel.

Lijst van benodigdheden

> Ruimte voor de bijeenkomst met tafel en stoelen

> Flip-over vellen met stiften

> Heel veel post-its en viltstiften om mee te schrijven.

> Object om spreker toe te wijzen (bijvoorbeeld een bal)

> Kaartenset: één set geprint en uitgeknipt voor elk van de deelnemers

> Tafelschikking

VOORWERK VOOR DE DEELNEMERS

(Ter voorbereiding van de oefening in stap 3.)

> Stuur de deelnemers een paar dagen voor de sessie het volgende bericht om alvast na te denken over concrete voorbeelden van de dynamiek die speelt in de communicatie tussen de betrokken personen:

Ter voorbereiding van de sessie vragen we je na te denken over een situatie in deze samenwerking waar je emotioneel reageerde op de acties van een ander.

Ontleed deze situatie in de volgende stappen:

1. Feiten (ik zie/hoor)
2. Interpretatie (ik denk/voel)
3. Emotie (dat maakte mij boos/verdrietig/onzeker/bang/...)
4. (Re)actie (ik doe wel/ik doe niet)

Modereren & spelregels

Als mediator bewaak je twee elementen in het gesprek: het wederzijds respect en het gedeelde doel. Als het wederzijds respect verdwijnt gaan mensen aanvallen, of zich terugtrekken. Het gedeelde doel is de basis voor verdere samenwerking. Als er geen gedeeld doel gevonden kan worden, kun je samen bespreken of de samenwerking voortgezet moet worden.

Om de mediator te ondersteunen in het bewaken van het wederzijds respect en het gedeelde doel, is een set aan spelregels ontworpen met bijbehorende kaarten om de dialogen in het gesprek te regisseren.

De kaarten en spelregels helpen om kaders te bieden voor het gesprek. Vooral als de emoties oplopen is het goed om een set spelregels achter de hand te hebben om het gesprek te kunnen regisseren en in goede banen te leiden.

Als mediator kun je de regels inzetten wanneer je vindt dat ze nodig zijn. Wel is het handig om bij aanvang van de sessie de deelnemers aan de hand van een neutraal onderwerp te laten oefenen met de spelregels. Hiermee beseffen ze dat ze in een andere dialoog-omgeving zijn dan ze zich normaal bevinden en dat hier andere regels gelden.

Kaarten

Er zijn drie soorten kaarten: 'Time-out'-kaarten; 'ik wil iets zeggen'-kaarten en 'gespreksinzichtkaarten'.

Deze kaarten zijn bijgevoegd als printbestand op de laatste pagina. Print voor elk van de deelnemers een set kaarten uit (liefst op dik papier) voor gebruik tijdens de sessie.

Dialogen

De mediator regisseert wie er aan het woord is door middel van wijzen, of (als dit nodig is) met een object. Bijvoorbeeld een bal. Alleen degene die de bal heeft mag praten.

De 'ik wil iets zeggen'-kaart wordt gebruikt om het woord te vragen.

Spelregels

> Alleen praten als je de bal krijgt.

> De moderatoren sturen de bal.

> Als je iets wilt zeggen, steek dan de 'ik wil iets zeggen'-kaart omhoog.

> Als het gesprek niet meer veilig is, of als de emoties te hoog oplopen gebruik dan de time-out-kaart (hou ook elkaars emotie in de gaten).

> Je kunt getipt worden door de moderator om andere taal te gebruiken.

> Je kunt gevraagd worden te spreken via de moderator.

Time-out-procedure

Deelnemers kunnen de time-out-kaart tonen als het ze teveel wordt, of als het gesprek mankeert aan wederzijds respect.

> Als iemand naar buiten loopt, pauzeert de mediator het proces.

> De mediator komt na vijf minuten pauze polsen of de sessie kan worden voortgezet.

> Als nodig worden excuses uitgewisseld en wordt de sessie voortgezet.

2 INTRODUCTIE VAN DE SESSIE EN SPELREGELS

tijdsduur: 0,5- 1 uur

Alle deelnemers zijn aanwezig en de sessie is gestart!

De introductie van de sessie bevat drie onderdelen: uitleg van het doel van de sessie, een 'check-in'-procedure om begrip voor elkaars perspectief te creëren en het oefenen van de spelregels.

DOEL VAN DE SESSIE

> Leg de deelnemers uit wat het doel is van deze mediation-sessie.

Met elkaar een constructief gesprek aangaan om een gezamenlijk begrip te creëren over 'Waarom en hoe verder te gaan'. Met gezegd hebben dat stoppen ook een manier is om verder te gaan.

CHECK-IN

> Korte ronde waarin iedere aanwezige antwoord geeft op de vraag 'Hoe sta ik er in vandaag'

Bijvoorbeeld: 'Ik ben moe en licht geprikkeld, want ik heb slecht geslapen en heb veel aan mijn hoofd.'

Doel van de check-in is om iedereen kort het woord te geven en inzicht te geven dat de interactie tussen de aanwezigen ook emotioneel beïnvloed wordt door omstandigheden buiten deze samenwerking.

Tip: geef al mediator zelf het goede voorbeeld door zelf als eerste 'in te checken'.

HET OEFENEN VAN DE SPELREGELS

> Spreek de spelregels (zie kader op de vorige bladzijde) door met de deelnemers.

> Doe een oefenspelletje voor de speldynamiek. Voorbeeld opdracht: Geef een definitie van 'goede muziek'.

Het doel van deze oefening is niet om tot een gedeelde definitie te komen, maar om te oefenen met de regels en te laten zien dat er verschillende opvattingen zijn die naast elkaar kunnen bestaan.

3 GEZAMENLIJK EMOTIONEEL BEGRIP - VERHAALLIJN INZICHTELIJK MAKEN

tijdsduur: 2-3 uur

VERHAALLIJN INZICHTELIJK MAKEN

In deze stap bespreken we voor elk van de deelnemers op welke manier zij reageren op een concrete gebeurtenis in de samenwerking waarin zij emotioneel reageerden op de acties van een ander. Door het bespreken van de verhaallijnen neemt, als het goed is, het onderlinge begrip toe: de deelnemers krijgen nieuw inzicht in de dynamieken volgend uit manier van communiceren.

> Alle deelnemers beschrijven aan de anderen één specifieke situatie in deze samenwerking waarin je emotioneel werd. Ontleed deze situatie volgens de volgende stappen:

1. Feiten (wat ik zie/hoor)
2. Interpretatie (wat ik denk/voel)
3. Emotie (welke emotie dat bij mij oproept: boos/verdrietig/onzeker/bang/...)
4. (Re)actie (wat ik wel/niet doe)

Na uitleg van een deelnemer is er ruimte voor verhelderingsvragen van de andere aanwezigen en spiegeling. Let op: verhelderingsvragen zijn vragen naar het hoe en waarom. En het is niet de bedoeling dat andere deelnemers een tegenreactie geven, of verdediging (reacties die vaak starten met 'Ja, maar...'). Voor het wederzijds begrip is het belangrijk dat elk van de aanwezigen aan de beurt komt en de tijd krijgt zijn/haar verhaal te ontleden.

Boem!

Wat te doen als de emoties uit de hand lopen?

Er is niet voor niks de wens ontstaan om mediation toe te passen, de samenwerking ging stroef. Het is dus goed mogelijk dat men er tijdens de sessie op inhoud niet uit komt en emotioneel wordt. Als de veiligheid van het gesprek verdwijnt, kunnen mensen zich in het nauw gedreven voelen. Ze kunnen in de aanval gaan of zich terugtrekken (afhaken).

Als de emoties uit de hand uit de hand lopen, volg dan de time-out-procedure (beschreven op de vorige bladzijde) om de situatie weer veilig te maken en het gesprek voort te zetten.

<HET IS AAN TE RADEN NA DIT ONDERDEEL EEN PAUZE IN TE LASSEN>

4 GEZAMENLIJKE BELANGEN - HET WAAROM

tijdsduur: 1 - 1,5 uur

Nu er van elkaar inzicht is ontstaan in de dynamieken die voortkomen uit de communicatie gaan we werken aan het gezamenlijk belang van de samenwerking.

INDIVIDUELE BELANGEN OPSCHRIJVEN

De deelnemers beantwoorden de volgende vragen:

- Wat wil ik eigenlijk bereiken?
- Wat zijn mijn concrete doelen?
- Wat zie ik als gewenst resultaat van onze inspanning?
- Wanneer ben ik tevreden over wat er bereikt is?
- Hoe wil ik werken?

> Ieder schrijft voor zichzelf de antwoorden op een post-it (één antwoord per post-it) en plak ze op de flip-over.

BELANGEN ORDENEN

Het doel van het ordenen is inzichtelijk maken dat de verschillende aanwezigen belangen hebben die niet met anderen gedeeld worden. Het ordenen van de post-its wordt gedaan door de mediator.

> Rangschik de post-its met belangen in verschillende categorieën:

is het een overstijgend maatschappelijk belang; gezamenlijk organisatie belang; of individueel belang.

GEDEELD BELANG FORMULEREN (GEZAMENLIJKE FOCUS)

> De deelnemers formuleren samen het gedeelde belang. Door op basis van de clustering antwoord te geven op de volgende vragen:

- Wat willen we eigenlijk gezamenlijk bereiken?
- Wat zijn onze concrete doelen? (Gezien het nieuwe gezamenlijke belang, hoe moeten deze doelen wellicht worden aangepast?)
- Wat zien we als gewenst resultaat van onze inspanning?
- Wanneer zijn we tevreden over wat er bereikt is?
- Staan we allemaal achter deze doelen?
- Zo niet, waarom niet?

> Bedenk een analogie voor dit gedeelde belang.

> Bedenk gezamenlijk één samenvattende slotzin van het gedeelde belang en hang die op de muur.

RESTBELANGEN ADRESSEREN

Zijn er belangen beschreven die buiten het gezamenlijk belang vallen?

> Welke persoonlijke belangen passen er wel/niet binnen het gezamenlijk belang?

> Kijk gezamenlijk of deze een plek kunnen krijgen binnen de samenwerking, dan wel buiten deze samenwerking geadresseerd kunnen worden.

5 GEZAMENLIJKE ROUTE - HET HOE

tijdsduur: 1-2 uur

Nu het gezamenlijk belang is beschreven, is het zaak te beschrijven hoe men gaat (samen)werken aan dit belang.

INDIVIDUELE ROUTE

De deelnemers beantwoorden de volgende vragen:

- Wat is jouw manier om dit gezamenlijke doel te bereiken?
- Hoe moeten we dat aanpakken?

> Ieder schrijft voor zichzelf de antwoorden op een post-it (één antwoord per post-it) en plak ze op de flip-over.

ORDENEN

Het doel van het ordenen is identificeren van overlappingsen en wrijvingen in de aanpak van het gezamenlijke belang. Het ordenen van de post-its wordt gedaan door de mediator.

> Cluster de post-its met overlappende routes en identificeer de alternatieve routes.

GEDEELDE ROUTE

Identificeer met elkaar de mogelijkheden en ruimte voor een gezamenlijke route.

> Discussieer met elkaar wat de ruimte is voor een gezamenlijke route en hoe de gezamenlijk doelen behaald gaan worden?

> Bedenk een analogie voor deze gedeelde route.

> We eindigen met een samenvattende slotzin van de gedeelde route.

6 VOORUIT DENKEN - HET WAT

tijdsduur: 1-2 uur

Gefeliciteerd! Hopelijk heb je met elkaar de grootste wrijvingen overwonnen en overeenstemming gevonden over het gezamenlijke doel en de weg erheen. Dit is belangrijk, want dit is wat jullie bindt. Maar zoals met alle goede voornemens, het staat of valt met de uitvoering. Deze stap draait erom met elkaar concrete afspraken te maken.

ACTIEPUNTEN EN CONCRETISERING

Bespreek met elkaar de volgende punten:

> Welke concrete acties ga je ondernemen t.a.v. de samenwerking?

> Wat heb je voorgenomen te veranderen in de communicatie?

> Wat verandert er nu voor de volgende samenkomst(en)?

EVALUATIE VAN DE SESSIE(S)

Bespreek met elkaar de ervaringen van de sessie(s).

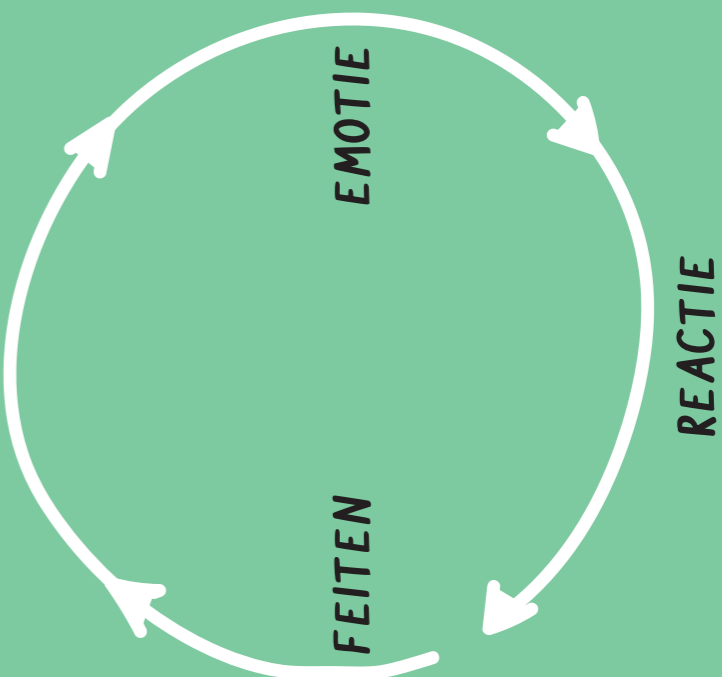
> Wat waren je inzichten?

> Wat vond je goed aan het proces?; Wat kan beter?

Kaarten

Op de volgende pagina vindt je het printvel voor de mediation-kaarten.
> Per deelnemer één pagina uitprinten op dik papier; dubbelvouwen en in drieën snijden of knippen, zodat je dubbelzijdige kaarten krijgt.

SamenBeter



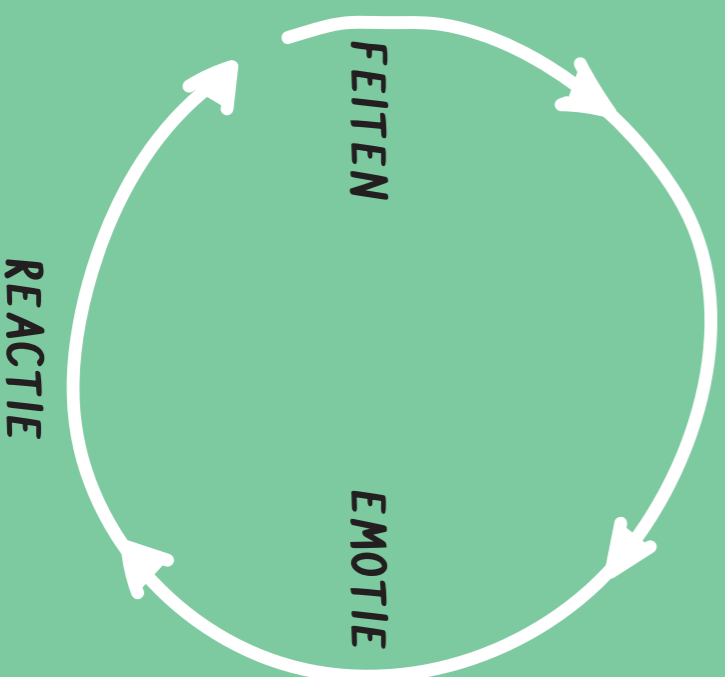
**ONTLEED JE
EIGEN VERHALEN:**

INTERPRETATIE

ONTLEED JE

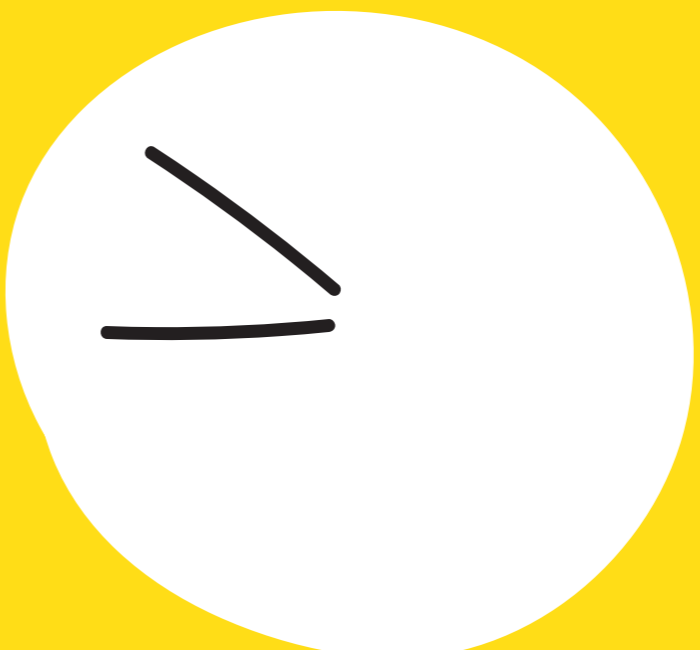
EIGEN VERHALEN:

INTERPRETATIE

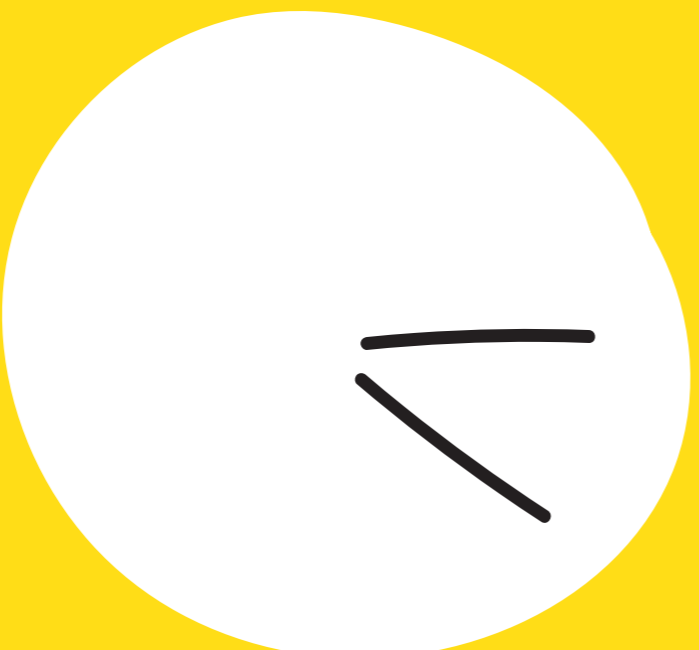


SamenBeter

SamenBeter



**AUB
TIME OUT**



**AUB
TIME OUT**

SamenBeter

SamenBeter



**IK WIL GRAAG
WAT ZEGGEN**



SamenBeter