



Mediv

Mediation Instituut Vlaanderen



Van (on) macht in (zorg) relaties naar de kracht in de bemiddeling

**Hoe gaan de verschillende partijen hiermee om?
Hoe kunnen we de weerbaarheid versterken?**

Anouk Moors
Luc Van Bauwel

17 oktober 2014



- Aankomen
- Intro van thema weerbaarheid
- Basisprincipes van oplossingsgericht werken
- De schaalvraag als methode
- Bezoektypische / klaagtypische en klanttypische relatie

- Je eigen weerbaarheid en conflictstijl
- Voorkom en / of pak een conflict aan!

- Afsluiter

Sprankelend moment

- Vraag je partner naar een “sprankelend” moment in zijn/haar werk de afgelopen tijd, een moment waarop hij/ zij op haar best was.
- Wat precies maakte dat moment zo sprankelend?
- Luister goed naar wat je partner zegt, je hebt het zo meteen nodig....



Sprankelend moment

- Gebaseerd op wat je partner net vertelde.....
- Denk even na over wat je nu weet over zijn/haar excellente kwaliteiten, vaardigheden en hulpbronnen
- En dan.... Vertel dit aan je partner en wacht tot hij/ zij zegt “Dank je wel”



- Focus op de gewenste toekomst
- Doelgericht
- Alles wat je aandacht geeft groeit
(water the flowers not the weeds)
- Als iets niet werkt doe iets anders
- Als iets werkt doe er meer van
- Wat niet stuk is moet je niet maken
- Niets werkt altijd





- Op een schaal van 10-0 (10 ideale situatie, 0= tegenovergestelde) waar wilt u uitkomen?
- Waar zit u nu?
- Wat maakt dat u al op dat cijfer zit?
- Hoe ziet een cijfer hoger eruit?
- Wie/ wat kan helpen om een cijfer hoger te komen?



3 types relaties

- **Bezoektypische relatie**

Er is geen probleem / **0 % veranderbereidheid**

- **Klaagtypische relatie**

Er zijn veel problemen, maar iets of iemand buiten mij moet de problemen oplossen /

0% veranderbereidheid

- **Klanttypische relatie**



Mediv

Mediation Instituut Vlaanderen

(on) macht in (zorg)relaties



17 oktober 2014



Mediv

Mediation Instituut Vlaanderen

Aspecten bij conflicten

- Koude en warme conflicten
- Macht en emotie bij conflicten
- **Gedrag, invloed en conflicten**

• <https://www.youtube.com/watch?v=ZTHbLrTrGI->





- **Gedrag**

- bestaat uit waarneembare handelingen direct waarneembaar voor anderen en jezelf, niet-waarneembare handelingen (innerlijk gedrag) of onbewuste (reflexmatige) handelingen

- **Invloed**

- eigenschap (van iets of iemand) om effect te hebben op iets of iemand anders

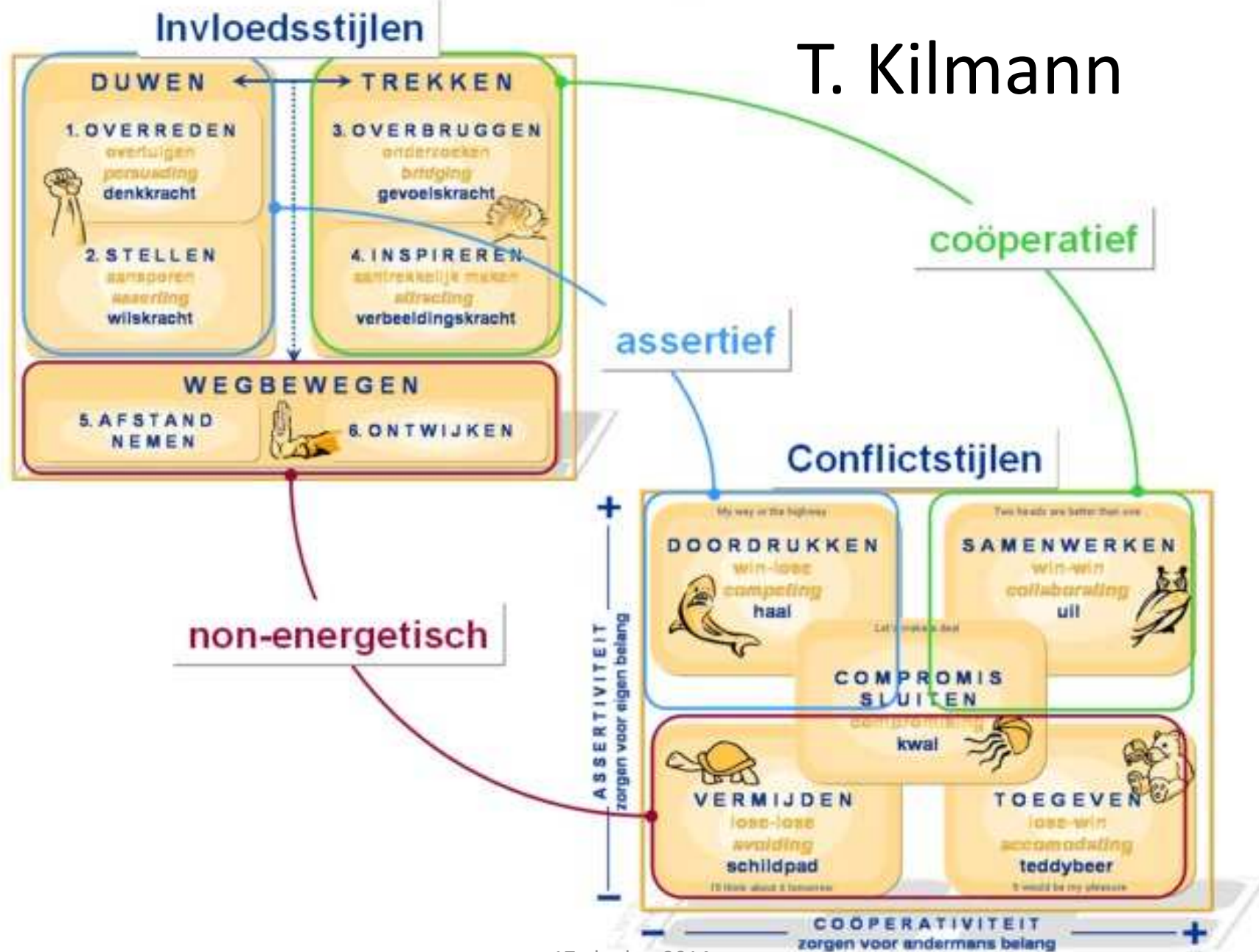
- **Conflict**

- een situatie waarin twee of meer partijen methodes hanteren, doelstellingen nastreven of waarden aanhangen die, daadwerkelijk of in de perceptie van de partijen, onverenigbaar zijn en daardoor in botsing komen.

- <http://www.youtube.com/watch?v=Wqqkc-yMVYg>

- <http://www.youtube.com/watch?v=R-wf1EOzGA0&list=PLE324C69B7B9C57CB>

T. Kilmann





Mediv

Mediation Instituut Vlaanderen

Wat is een conflict?

- Een conflict is datgene dat kan ontstaan als het streven, de doelen, waarden, opvattingen en dergelijke van twee (of meer) mensen of groepen of in jezelf elkaar tegenwerken of uitsluiten (Groothuis, 1996)

Functies en effecten van een conflict

- **Positieve:**
 - **bron voor vernieuwing en verandering:** kunnen de vindingrijkheid en de creativiteit van betrokkene verhogen, stimuleert interesse en nieuwsgierigheid en kan middel zijn om bewust te worden van probleem
 - **bevestiging van de eigen identiteit:** scherper **bewust worden** van de eigen positie (gedwongen tot uitspreken van eigen gedachten) en het “onderscheidt” de partijen
 - **motivering:** conflicten werken vaak motiverend en maken **energie vrij**, het is vaak een aftasten van de eigen mogelijkheden: het doet appel op het gebruik van iemands totale inzet, van al zijn vermogens en creativiteit.



Functies en effecten van een conflict

- Negatieve:
 - **desintegratie: verstoren van de goede gang** van zaken in een organisatie en hebben negatieve invloed op relaties tussen en binnen afdelingen en mensen
 - **energieverlies:** conflicten kosten betrokkenen **veel energie** die daarmee onttrokken wordt aan andere zaken
 - **stress:** met alle gevolgen vandien
 - **vertekening van de werkelijkheid:** conflicten werken vertekend op de waarneming van de betrokkenen, **hun perceptie wordt sterk selectief** : “liefde maakt blind, maar haat ook”. Dit vertekende beeld staat rationele oplossingen in de weg.



TE WEINIG CONFLICT

- Weinig motivatie
- Weinig vernieuwing
- "Grijze massa"
(niemand steekt uit)
- Ongebruikte, verspilde energie
- Matte, duffe sfeer

TE VEEL CONFLICT

- Desintegratie
- Energieverlies
- Productieverlies
- Schadelijke stress
- Vertekening werkelijkheid
- Onwerkbaar chaos

OPTIMUM

- Verhoging vindingrijkheid en creativiteit
- Bewustwording en oplossing van probleem
- Bevestiging eigen identiteit
- Sterke groepsstructuur-en cultuur
- Cohesie tussen leden organisatie
- Motivatie, energie, vitaliteit

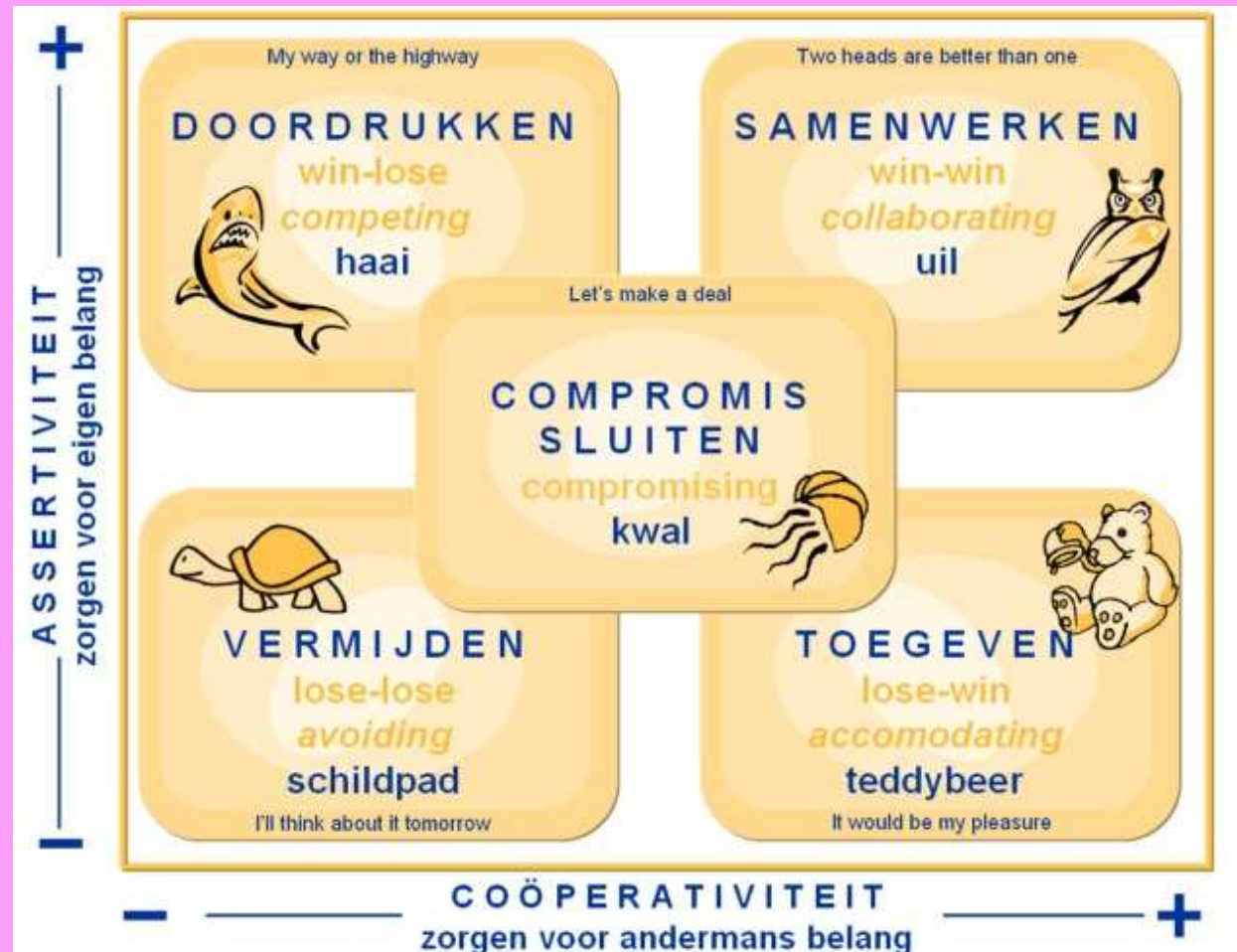


Mediv

Mediation Instituut Vlaanderen

Conflictstijlen

(spanning tussen twee menselijke neigingen)





Mediv

Mediation Instituut Vlaanderen

Opdracht

Doe de test..

Succes!

Thomas Kilmann Test pagina 1 van 5

**Thomas Kilmann Test.
"Omgaan met conflicten."**

Bij de onderstaande vragen moet je telkens een van beide vakjes aanvinken.
Kies hierbij steeds het antwoord dat het meest jouw eigen voorkeur heeft ofwel
het beste bij je normale manier van handelen past in de soort conflictsituaties die je
tegenkomt.
Elke vraag moet beantwoord worden!

Vraag 1

Soms laat ik anderen de verantwoordelijkheid nemen om het probleem op te lossen.

Liever dan te onderhandelen over de dingen waarover we het niet eens zijn, probeer ik de nadruk te leggen op de dingen waarover we het wel eens zijn.

Vraag 2

Ik probeer een compromis-oplossing te vinden.

Ik probeer al zijn en al mijn belangen te behartigen.

Vraag 3

Ik ben doorgaans vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.

Soms probeer ik de gevoelens van de ander te sussen en onze relatie in stand te houden.

Vraag 4

Ik probeer een compromis-oplossing te vinden.

Soms geef ik mijn wensen op ten behoeve van de ander.

Vraag 5

Ik vraag consequent de hulp van een ander bij het uitdenken van een oplossing.

Ik probeer te doen wat noodzakelijk is om overbodige spanningen te vermijden.

Vraag 6

Ik probeer die situaties te vermijden waarin ik het voor mijzelf onprettig maak.

Ik probeer mijn standpunt af te dwingen.

Vraag 7

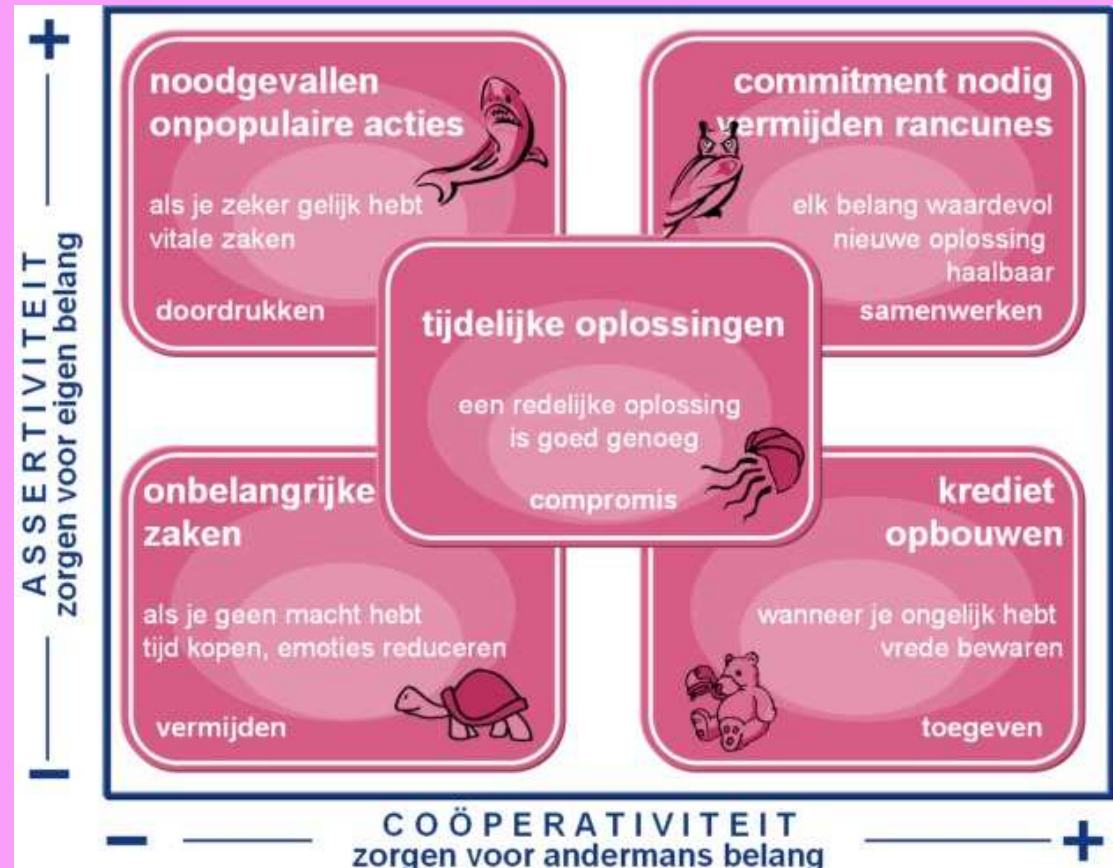
Ik probeer het punt uit te stellen tot ik enige tijd gehad heb om er over na te denken.

<http://members.chello.nl/~s.vanoel/conflict/conflictest.htm>

29/09/2013

17 oktober 2014

Welke stijl is effectief in welke situatie?



- <https://www.youtube.com/watch?v=2xoRI1nAdYk>



Welke stijl is wanneer geschikt?

DOORDRUKKEN

- Snelle beslissing is vereist; er is weinig tijd
- Men vindt het onderwerp van vitaal belang en is overtuigd van het eigen gelijk en wil zich beschermen tegen misbruik van de eigen gebruikelijke toegeefstijl
- Het is een belangrijke kwestie en anderen aarzelen of zijn niet gemotiveerd
- Men heeft voldoende macht
- Men moet macht opbouwen
- Men is niet afhankelijk van de ander

Welke stijl is wanneer geschikt?

SAMENWERKEN

- Er is voldoende tijd (en geld) om te kunnen beslissen
- Het “commitment” (engagement) van beide partijen om tot een oplossing te komen is onontbeerlijk; een diepgaande afweging van verschillende strevingen is nodig
- Het probleem is te ingewikkeld voor een compromis
- Beide partijen zijn van zin aan de onderliggende relatie te werken
- Het uitspreken van emoties is belangrijk voor het vervolg
- Men wil andermans verwachtingen, wensen enz. leren kennen



Welke stijl is wanneer geschikt?

TOEGEVEN

- Men heeft ongelijk (en wil tonen dat men van eigen fouten kan leren)
- Men wil krediet bij de andere opbouwen door de goede wil en eigen redelijkheid te tonen
- Het is een onbeduidend onderwerp voor de eigen partij (niet voor de andere)
- De relatie is belangrijker dan de kwestie
- Een forceerstrategie zal onvermijdelijk tot een breuk leiden, hetgeen niet wenselijk is
- Men heeft onvoldoende macht
- Men is zeer afhankelijk van de ander



Welke stijl is wanneer geschikt?

VERMIJDEN

- Het onderwerp is onbeduidend
- Men heeft op dit moment nog niet de macht het eigen doel te bereiken
- De gemoederen zijn te zeer verhit geraakt (afkoelen)
- Men kan een kwestie beter uitstellen en op een ander moment bespreken (vb. te weinig Info, ontbrekende personen...)
- Er zijn belangrijker problemen te bespreken
- Iemand anders kan de kwestie beter ter sprake brengen



Mediv

Mediation Instituut Vlaanderen

Welke stijl is wanneer geschikt?

COMPROMIS

- Men heeft weinig tijd en moet er snel uitkomen
- Even machtige partijen strijden over een verdelende kwestie
- Andere stijlen hebben gefaald



17 oktober, 2014



Mediv

Mediation Instituut Vlaanderen

In dialoog gaan met elkaar vanuit de bemiddelingsgedachte (referentiekader)

- Zelf
- Met elkaar
- **Meerzijdige partijdig**
 - In opstelling
 - In benadering
- Zelfgekozen oplossingen

• <https://www.youtube.com/watch?v=ZTHbLrfTrGI->



Het is vaak niet makkelijk

- Om vriendelijk en beleefd te blijven wanneer je beschuldigend wordt aangesproken
- Om je te excuseren als je van oordeel bent dat je niets hebt fout gedaan
- Als je voelt dat er vooringenomenheid is vanwege de patiënt (en de buitenwereld)
- Als je functioneren in twijfel wordt getrokken door goedkope commentaar van “niet betrokken” bijstanders
- Als er absoluut een schuldige moet gevonden worden



- Elke patiënt *beoordeelt* de verkregen zorg
 - bevroag zijn ervaring
 - speel in op zijn vragen, opmerkingen en **verwachtingen**
 - neem zijn onvrede serieus
- Elke ontevreden patiënt gebruikt *klachtversterkers*
 - herken en erken de **emotie**
 - nodig uit om de onvrede rechtstreeks te bespreken
 - **maak afspraken**
- Elke patiënt verwacht een *snelle* en *persoonlijke* aanpak
 - hanteer de informele dialoog
 - bewaak het proces



- Zorgverleners sensibiliseren voor een **kla(cht)(nt)vriendelijke communicatie**
 - **bevraag** en **beluister** de patiënt (over het communicatieproces)
 - let op **de wijze** van je communiceren
 - niet de inhoud, maar de stijl wordt in eerste instantie opgemerkt
 - stel je op een **gelijkwaardige** manier op
 - spreek af binnen het team **wie de communicatie verzorgt** met de patiënt (communiceren is een continue proces)
 - **speel in op “ongenoegen”** (kies het voordeel van de twijfel)
 - **communiceer “actief” als het “misgegaan” is**



- Zorgverleners aansporen om mee te werken aan **een open communicatiecultuur**
 - spreek in **duidelijke en verstaanbare taal** met de patiënt
 - “wanneer het misgaat”:
 - spreek met de patiënt over “**wat er is gebeurd**” en niet over “**wie heeft dit veroorzaakt**”
 - spreken over **feiten** houdt geen schuldbekentenis in
 - neem de kritiek **niet persoonlijk** op
 - **communiceer actief** met **alle** betrokkenen
 - vraag **advies aan de ombudspersoon** (bemiddelaar)

- schakel van een uitgebouwd klachtenmanagement
- adviserend en ondersteunend naar alle klachtlijnen
- expert
 - in de opvang van gecombineerde en omvangrijke klachten (conflicten)
 - van de conflictcyclus, participant van de verbetercyclus
- stelt zich meerzijdig partijdig op (als neutrale “derde”)
(versus onafhankelijk en onpartijdig)
- coachend en bemiddelend



Mediv

Mediation Instituut Vlaanderen

Afsluiter

- Wat neem je mee?
- Wat laat je achter?