

Verdiepingstraining bemiddeling



Luc Van Bauwel en Anouk Moors
Oktober 2015 – Januari 2016

Programma(1)

- 4 stappen in de verbindende dialoog
- Waarnemingsoefening
- Verbinding en afstand
- 3 modi in de verbindende dialoog

- Van waaruit handel ik / de ander?
- 4 manieren om een boodschap te horen

4 stappen in de verbindende dialoog

- | | |
|---------------------------------|-----------------------|
| 1. Als ik hoor/ zie | OBJECTIEVE WAARNEMING |
| 2. Voel ik mij | GEVOEL |
| 3. Omdat ik behoefte heb aan | BEHOEFTE |
| 4. Hoe zou het voor jou zijn om | VERZOEK |
| Of ik verzoek mezelf | (verbinding / actie) |

(be-ver) Oordeel niet te snel.. en wanneer is oordelen op zijn plaats?



<https://www.youtube.com/watch?v=eV3X0x6uWs8>

Psychologie Magazine nov. 2012



Wat zie je... en wat komt er bij je op?





Wat zie je... en wat komt er bij je op?



6 Elke vorm van
kritiek, *elk oordeel,*
elke 'diagnose' **OF**
uiting van woede
IS IN FEITE de tragische uiting
van een onvervulde
behoefte

Marshall Rosenberg, Amerikaans psycholoog

Verbinding of afstand

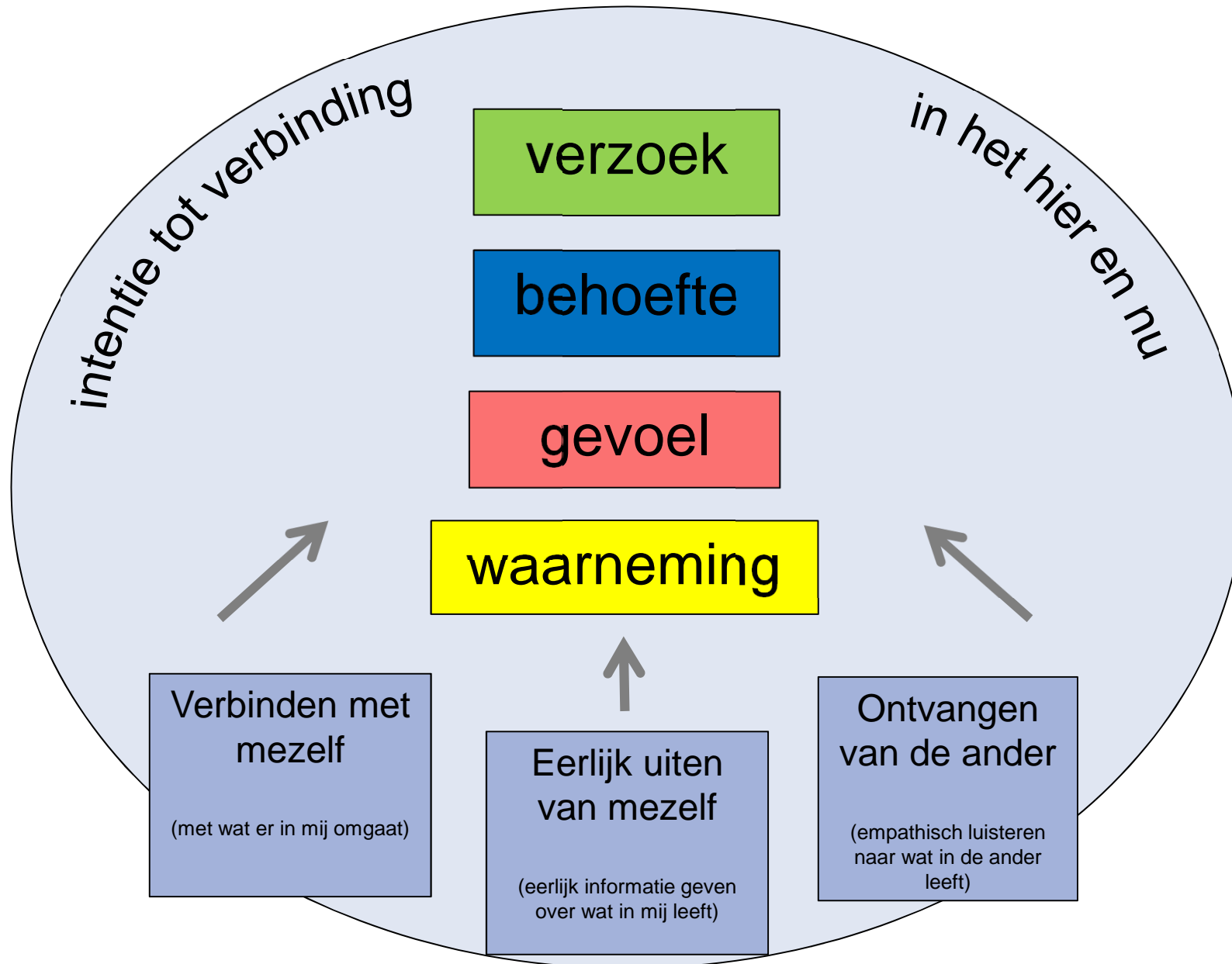
Communicatie die afstand vergroot

1. OORDELEN
2. ANALYSE/ QUASI
GEVOELENS
3. STRATEGIEEN
4. EISEN

Communicatie die verbinding vergroot

1. OBJECTIEVE
WAARNEMING
2. GEVOEL
3. BEHOEFTE
4. VERZOEK

Proces van verbindende communicatie



VAN WAARUIT HANDEL IK / HANDELT DE ANDER

IK

- OVERMACHT
- **MACHT**
- ONMACHT
- DIEPERE ONMACHT

DE ANDER

- OVERMACHT
- **MACHT**
- ONMACHT
- DIEPERE ONMACHT

4 MANIEREN OM EEN BOODSCHAP TE HOREN

Kies een uitspraak die iemand deed en die voor jou hard aankwam..

JAKHALS OREN NAAR BUITEN

(OORDELEN EN VERWIJTEN NAAR DE ANDER)

JAKHALS OREN NAAR BINNEN

(OORDELEN EN VERWIJTEN NAAR MEZELF)



GIRAFOREN NAAR BINNEN

(CONTACT MAKEN MET EIGEN GEVOELEN EN BEHOEFTE)

GIRAFOREN NAAR BUITEN

(CONTACT MAKEN MET GEVOELENS EN BEHOEFTE VAN DE ANDER)



Verlangzamen

Vertraag.

Vertraag.

Vertraag je stap.

Stap trager dan je hartslag vraagt.

Verlangzaam.

Verlangzaam.

Verlangzaam je verlangen

En verdwijn met mate.

Neem niet je tijd

En laat de tijd je nemen -

Laat.

Leonard Nolens (1947)

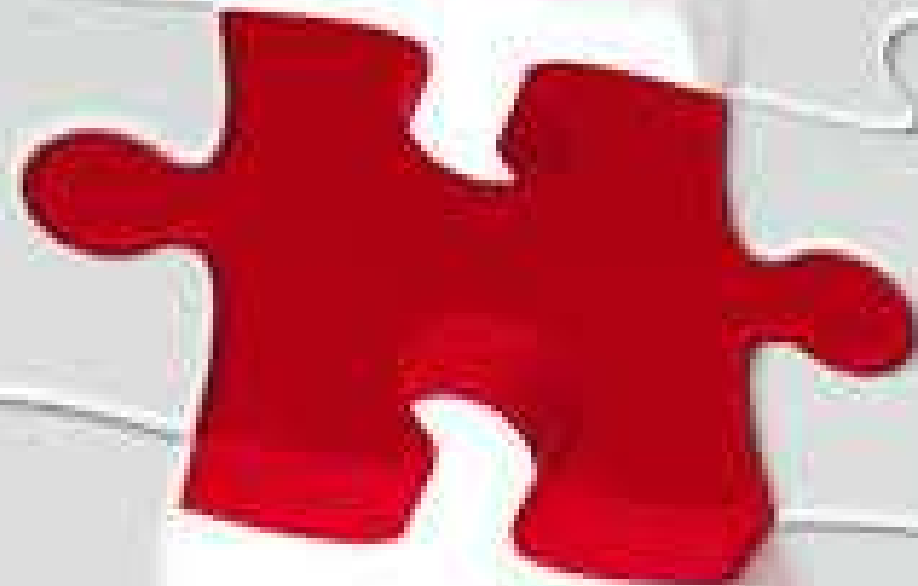
Programma(2)

- Korte opfrissing van de drie modi van verbinding en de vier stappen in geweldloos communiceren
- Oefeningen in
 - zelfmededogen
 - empathisch luisteren
 - eerlijk delen
- Bemiddelingsoefening

Drie modi voor een meerzijdige partijdige dialoog

- ✓ **Zelfmededogen**
- ✓ **Empathisch luisteren**
- ✓ **Eerlijk delen (spreken)**

Hoe verbindend



communiceer JIJ?

Oefenen met gevoelens en behoeften

–verbindend reageren- (1)

Zoek samen, hoe de persoon, die volgende zin zegt, zich mogelijk voelt en welke behoefte(n) niet vervuld is (zijn)

- Collega zegt tegen collega:
“Gij roept altijd zo tegen de mensen. Kunt ge niet wat vriendelijker zijn!”
 - hoe zou deze persoon zich kunnen voelen?
 - welke behoefte(n) zijn mogelijk onvervuld?
 - Formuleer een verbindende reactie:
- Collega zegt tegen collega:
“Op u kan ik nooit rekenen. Ge zijt de helft van de tijd te laat.”
 - hoe zou deze persoon zich kunnen voelen?
 - welke behoefte(n) zijn mogelijk onvervuld?
 - Formuleer een verbindende reactie:

Oefenen met gevoelens en behoeften

–verbindend reageren- (2)

Zoek samen, hoe de persoon, die volgende zin zegt, zich mogelijk voelt en welke behoefte(n) niet vervuld is (zijn)

- Patiënt zegt tegen zorgverlener:
“Waarom moet ik nog altijd zo lang wachten als ik bel. Dat trekt nergens op!”
 - hoe zou deze persoon zich kunnen voelen?
 - welke behoefte(n) zijn mogelijk onvervuld?
 - Formuleer een verbindende reactie:

- Patiënt zegt tegen zorgverlener:
“Hebt gij al wel eens in een ziekenhuis gelegen? Of zijt gij al eens geopereerd?”
 - hoe zou deze persoon zich kunnen voelen?
 - welke behoefte(n) zijn mogelijk onvervuld?
 - Formuleer een verbindende reactie:

Oefenen met gevoelens en behoeften

–verbindend reageren- (3)

Zoek samen, hoe de persoon, die volgende zin zegt, zich mogelijk voelt en welke behoefte(n) niet vervuld is (zijn)

- Patiënt zegt tegen de bemiddelaar:
“Ik heb u al een hele week proberen te contacteren, Ge zijt nooit bereikbaar!”
 - hoe zou deze persoon zich kunnen voelen?
 - welke behoefte(n) zijn mogelijk onvervuld?
 - Formuleer een verbindende reactie:
- Zorgverlener zegt tegen de bemiddelaar:
“Ik weet wat beters te doen dan mijn tijd te steken in de bemiddeling”
 - hoe zou deze persoon zich kunnen voelen?
 - welke behoefte(n) zijn mogelijk onvervuld?
 - Formuleer een verbindende reactie:

Innerlijk conflict

- Zoek een situatie waarover jij een innerlijk conflict hebt, een dilemma ervaart.
 - Vorm groepjes met drie personen
 - Twee personen vertegenwoordigen jouw standpunten m.b.t. het conflict
- Jij bent bemiddelaar en gaat via empathisch luisteren op zoek naar een antwoord voor je eigen dilemma

Empathisch luisteren

- Vol-ledig bij de ander zijn
- Focus op hier en nu, wat leeft er nu
- Met heel je wezen, zonder oordeel
- Focus op gevoelens en behoeften
- 95% Stilte, 5 % woorden
- Belangeloos
- Volgend, warme nieuwsgierigheid

Oefening eerlijk spreken

Omschrijf je waarneming,

Je gevoel en je behoefte.

**Formuleer je verzoek vanuit je
behoefte.**

Eerlijk delen (spreken)

	FEEDBACK	EERLIJK DELEN
Intentie	Willen bijdragen aan het welzijn van de ander	Ik heb nood om gehoord te worden, begrepen te worden. Behoefte aan verandering
Wanneer wel/ niet	Ander geeft toestemming	Geen toestemming nodig
Focus	Ander	Mij

Persoonlijke leervraag

- ✓ Schrijf kort een casus uit waarin je wilt oefenen in eerlijk spreken.
- ✓ Wie zijn de betrokkenen?
- ✓ Schets kort de achtergrond en het verloop.
- ✓ Formuleer je vraag.
(omschrijf het moment waarop je vond dat er iets nodig was om de verbinding te herstellen met jezelf en of met de betrokkenen)

