

Gespreksvaardigheden bij gedoe

Door Pien Hoogenboom

Wie herkent het niet? In onze dagelijkse praktijk komen we regelmatig (potentiële) geschillen en conflicten tegen. Als professionals hebben we vaak de neiging ons eigen oplossend vermogen in te zetten bij conflicten. Zeker als het een conflict van een ander, een inwoner of een collega betreft.

We gaan adviseren, sturen en indien nodig treden we directief op. In de praktijk blijken deze oplossingen vaak minder duurzaam dan wanneer partijen zelf tot een oplossing zouden zijn gekomen. Maar hoe doen die partijen dat en wat zou jouw rol als bemiddelaar kunnen zijn?

Mediation is één van de wegen die kan worden bewandeld. In deze workshop gaan we aan de slag met het oefenen van een aantal mediationvaardigheden.

- ✓ Introductie wat is mediation
- ✓ Hoe en wanneer te gebruiken
- ✓ Basisvaardigheden, zoals actief luisteren, open vragen stellen, doorvragen en jouw eigen oordeel uitstellen



Pien Hoogenboom is hoofd Mediation & Training van The Lime Tree. Ze is een groot voorstander van mediation. Als verrijking en als een middel om je persoonlijke effectiviteit te vergroten. In veel conflicten kan mediation een stap op weg naar een duurzame oplossing betekenen.