

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 dan en wat zou jouw rol als bemiddelaar kunnen zijn?

In deze workshop gaan we aan de slag met het oefenen van een aantal mediationvaardigheden die je zelf als professional in kunt zetten bij moeilijke gesprekken.

- ✓ Wat is mediation?
- ✓ Welke vaardigheden van de mediator kan ik gebruiken in mijn werk?
- ✓ Denk aan luisteren, open vragen stellen, doorvragen en jouw eigen oordeel uitstellen.



Pien Hoogenboom is hoofd Mediation & Training bij The Lime Tree, mediation en training. 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.