

Basisopleiding Bemiddeling

Mia Claes

Voor wie

Voor ieder die professioneel te maken heeft met bemiddelingsvragen. We denken aan volgende contexten:

- onderwijs: bemiddelen tussen leerlingen, tussen leerlingen en leerkrachten, tussen school en ouders/instanties, ...
 - huisvesting en buurtwerk en burger/stadsrelatie: bemiddelen tussen burens, tussen huurders en instanties, tussen burger en instanties (sociale verhuurkantoren, wijkcomités, herstelgerichte burenbemiddeling, overlastbemiddeling, ombudsdiensten van de stad, ...)
 - justitie: strafbemiddeling, herstelbemiddeling, schadebemiddeling, ...
 - familiale bemiddeling: echtscheidingsbemiddeling, ouderschapsbemiddeling, erfenisbemiddeling, ...
 - arbeidsbemiddeling: bemiddeling bij pesten en mobbing, bij intercollegiale conflicten, ...
 - medische wereld, welzijn en gezondheidszorg: bemiddeling tussen klanten en instanties, klachtenbemiddeling in ziekenhuizen, psychiatrische inrichtingen, ...
 - interculturele bemiddeling: bemiddelen bij conflicten tengevolge van cultuurverschillen en cultuurfricties
 - schuldbemiddeling: bemiddeling tussen schuldenaar en schuldeisers
- Ook pioniers in nieuwe projecten zijn zeer welkom.

Inhoud en werkwijze

Het beroep van bemiddelaar is in volle pioniersfase. Bemiddelaars ontlene inspiratie aan allerlei psychotherapeutische denkkaders en hulpverleningsmethodieken, ze integreren vergadertechnieken en onderhandelingsmethodieken. Bovenop vergt de job ook nog een gedegen kennis van juridische, maatschappelijke en politieke regelgevingen, samenhangend met de specifieke context. Elke bemiddelaar staat op zijn manier in een complex knooppunt van belangen (beklaagde/aanklager/opdrachtgever bemiddeling). Hij dient de contouren neer te zetten van wat bemiddeling in die context zal en kan inhouden.

Voor velen is bemiddeling een deeltaak en dus één van hun aandachtsgebieden. Dit noopt tot regelmatig wisselen van positie.

Tijdens het bemiddelingsproces zelf dient de bemiddelaar aansluitend en verbreedend tussen te komen. Hij zal daarbij tezelfdertijd op oplossingsmogelijkheden focussen én een bijzondere context van praten bewaken.

Zowel beginnende als ervaren bemiddelaars hebben steun aan een breed theoretisch en helder methodisch kader bij het werken in een complex veld van intermenselijke betrokkenheden en tegenstrijdige belangen.

In deze opleiding combineren we twee krachtige invalshoeken: systeemtheoretische leidraden en inspiraties uit de narratieve benadering.

In bemiddelingswerk is men voortdurend onderhevig aan de zuigkracht van de twee partijen tussen welke bemiddeld wordt. Daardoor kan het blikveld, zowel van de bemiddelaar als van de betrokkenen, enorm versmald raken. De systeemtheorie koppelt mensen ook aan de cultuur waarin ze leven, de samenleving, sociale referentiegroepen en concrete mensen. We onderzoeken telkens hoe invloeden vanuit deze verbondenheden meespelen in de wijze waarop individuen in de praktijk van het dagelijkse samenwerken en samenleven met elkaar botsen.

Naast basisvaardigheden vergt dit werk ook inzicht in de verbinding tussen de aanklager enerzijds en de beschuldigde anderzijds. Buiten degenen die 'eigenaar' en 'drager' zijn van het conflict, brengen we ook vele derden rondom hen in het vizier. Hun betekenisgeving, visies, waarden en belangen zijn van een indringende invloed op het conflictverhaal, de onderhandelingsmarges en de veranderingsmogelijkheden.

We onderzoeken hoe we vanuit een conflictgeladen verhaal een omslag kunnen bewerkstelligen naar perspectieven en ideeën die meer oplossingsgericht zijn. Vanuit narratieve inspiraties leggen we de nadruk op kwaliteiten, competenties en waarden van alle betrokkenen.

In deze opleiding integreren we binnen een stappenplan theoretische leidraden en methodische handvatten. We oefenen op de diverse fasen van het bemiddelingsproces. Er is een ruime mogelijkheid om praktijkmateriaal in te brengen.

Opleidingscurriculum

1. *Een helder kader neerzetten als bemiddelaar: situering en visies, fasering en werkingsprincipes*

- situering van de sociale en culturele inbedding van bemiddeling
- juridische en deontologische aspecten van bemiddeling
- situering van bemiddeling naast andere mogelijkheden
- dominante visies op bemiddeling
- systeemtheoretische en narratieve invalshoek
- procesopbouw: fasering en werkingsprincipes

Praktijkvertaling en methodiektraining

- positionering van de eigen rol als bemiddelaar in de eigen werkcontext: grenzen, mogelijkheden, verwachtingen
- onderhandelen met diverse belanghebbenden
- differentiëren van de bemiddelaarsrol met andere rollen (adviseur, consultant, rechter, therapeut, ...)
- je bemiddelingsaanbod voorstellen aan het cliënt/klantsysteem

2. *Conflicthantering: omgaan met de zuigkracht van tegenstrijdige waarheden, tegengestelde belangen, hoge emoties, versmalde blikvelden*

- conflictbronnen: benadelingen, perspectievengevoeligheden, existentiële

onverenigbaarheden

- interpuncties: vele ingangen in de werkelijkheid tezelfdertijd
- verhalen: sociale constructies: door velen mee gecreëerde waarheden
- conflict: een context die gevuld is met normatieve opvattingen (goed/fout/juist/waar) én een sterke communicatieve noodzaak geloofwaardig bevonden te worden
- onderscheid justitiële versus niet-justitiële context
- drukkende communicatieve stijlen en emotionele uitdrukkingwijzen

Praktijkvertaling en methodiektraining

- basishouding: omgaan met druk en met de zoektocht naar 'dé absolute waarheid'
- creëren van een breed kader waar ruimte is voor een diversiteit van verhalen
- kunnen aansluiten op de visies, de pijn, de kwetsuren, de betekenissen en belevingen
- gemeenschappelijkheid decoderen naast verschillen
- werken met (narratief geïnspireerde) interviews: vragen die peilen naar de geschiedenis van het conflict, deelnemers aan het conflictverhaal, instandhouders van het conflict
- omgaan met dader/slachtoffer/aanklager/aangeklaagde

3. *Indirecte en directe bemiddeling: pendelen en gezamenlijke gesprekken*

- mogelijkheden en complexiteiten van pendelen/indirect bemiddelen
- mogelijkheden en complexiteiten van directe bemiddeling
- impact van persoonlijke stijl, organisatiecultuur op de keuze tussen pendelen versus gezamenlijke gesprekken

Praktijkvertaling en methodiektraining

- 'gentle persuasion': hoe mensen uitnodigen tot en meekrijgen in de bemiddeling?
- toepassen van de uitgangsprincipes: transparantie, betrouwbaarheid, neutraliteit
- op een evenwichtige wijze meerdere partijen aanwezig stellen, ook al zijn ze fysiek niet aanwezig
- basishouding: meerzijdige inleving en aansluiting zowel in directe als indirecte bemiddelingspraktijken

4. *Bemiddelingsfase: eerste contactname, introductie en verhaalvertelling*

- een bemiddelingscontext: verschillend van 'een tribunaal' en 'een therapeutisch gesprek': noodzaak tot markering
- waartoe en waarom deelnemen?
waartoe, waarom en hoé stoppen: noodzaak van samenwerkingsafspraken
- hoe optreden bij het schenden van afspraken in de deelnameovereenkomst?
- belang van erkennende en steunende communicatiewijzen
- belang van het onderkennen van de lopende betrokkenheid en inzetswijzen
- contactname op basis van een houding van vertrouwen en mildheid voor alle

participanten

- erkenning uitdrukken voor de geleverde inspanningen en ervaringen én voor de gemeenschappelijke wens een uitweg te vinden
- de lat laag leggen op vlak van volledige oplosbaarheid, herstel en heling

Praktijkvertaling en methodiektraining

- creëren van een samenwerkingsovereenkomst op maat van de participanten en congruent met de werkcontext en werkopdracht
- verhaal beluisteren: aansluiten én verbreden
- afbakenen tot een representatieve hoeveelheid (illustratieve/vaak repetitieve) verhalen
- werkingsprincipes toepassen: transparantie, helderheid
- erkenning (zonder goedkeuring of akkoord) voor zeer lastige uitdrukkingwijzen, diskwalificerende omschrijvingen van andere betrokkenen, rigide bewijsverhalen
- omgaan met eigen geraaktheden, grenzen aan inleving

5. *Bemiddelingsfase: exploratie en onderhandelen*

Praktijk en methodiektraining

Exploratie:

- van aansluiting naar verandering en nieuwvorming; na het aansluiten bij verleden en actuele lasten een omslag bekomen naar het creëren van een toekomstvol uitzicht
- actief betrekken van derden: belang van vragenlijsten op maat: creëren, verwerken en als een nieuw, breed verhaal terugspiegelen
- naast de conflictgeladen verhalen ruimte creëren voor verhalen waarin constructieve capaciteiten, competenties en verhalen van kleine gelukte momenten en gave gebieden op de voorgrond kunnen komen
- mensen uitnodigen in het loslaten van sommige verleden belangen ten bate van nieuwe toekomstbelangen

Onderhandelen:

- van verbreding naar verenging: te bemiddelen thema's selecteren
- van verleden naar toekomst: selecteren van belangrijke waarden die mee moeten verrat zitten in een uitzichtvol toekomstverhaal
- verkennen van competenties en kwaliteiten die elke participant meebrengt om een switch te maken naar een leefbaardere toekomst, overeenkomst, regeling
- creatieve brainstorming met betrekking tot oplossingen
- onderhandelen rond haalbare uitkomsten
- bestaansrecht blijven creëren voor verlies, pijn en kwetsuren die niet kunnen ongedaan gemaakt worden

6. *Bemiddelingsfase: overeenkomst en follow-up*

Praktijk en methodiektraining

- het schrijven van een overeenkomst: creatie van een nieuw verhaal waarin ieders subjectieve betekenisverlening, ieders inzet, ieders bijdrage gehonoreerd wordt
 - follow-up: wie volgt de overeenkomst op? Wat in geval van niet-uitvoering? Hoe blijf je in je rol als bemiddelaar?
7. *Bijzondere complexiteiten: omgaan met weerstand, motivatie, emotionele blokkades, impasses in het proces, de zuigkracht van wraakgevoelens en vergelding, de invloed van belangrijke derden, de invloed van complexe gelijklopende invloedsprocessen*

Casuïstiekbespreking, hypothesevorming, methodische handvatten

Bemiddelaars worden bij uitstek geconfronteerd met de lastige kanten van het samenleven en samenwerken en samenwonen tussen mensen. Tijdens de opleiding verdiepen we ons ook in de complexiteit van niet-te-vermijden onafgestemdheden, kortsluitingen, vervreemding.

- in het samenleven: familiale bemiddeling
- in het samenwerken: arbeidsbemiddeling, klachtenbemiddelingen allerhande, bemiddeling in onderwijscontexten, in gezondheidszorgcontexten, ...
- in het bredere samenleefniveau: buurtbemiddeling, interculturele bemiddeling, dader/slachtoffer/samenlevingbemiddeling

Werkwijze

De theoretische leidraden en invalshoeken worden in elke cursusdag vertaald naar de praktijk van elke deelnemer. Methodische handvatten worden inge oefend. Casuïstiek kan in ruime mate ingebracht worden.

Er wordt ook gebruik gemaakt van teksten en van video en DVD fragmenten.

Evaluatie

De eindevaluatie gebeurt aan de hand van een werkstuk. Dit werkstuk bedoelt een reflectieverslag te zijn waarin de cursist laat zien dat hij/zij met de gekregen input de theorie kan toepassen in de eigen werkcontext én op een verantwoorde wijze als bemiddelaar kan tussenkomen in een conflictsituatie.

Bij het afsluiten van de opleiding wordt door het instituut een certificaat uitgereikt. Dit kan, voor al diegene die een erkenning overwegen, gebruikt worden als noodzakelijke bouwsteen voor hun aanvraag.

Toelatingsvoorwaarden

1. Werkcontext waar bemiddelend tussenkomen tot de werkopdracht behoort
2. Kennis hebben van het systeemtheoretisch model
3. Toelating hebben om casuïstiek in te brengen en het geleerde toe te passen
4. Bereid zijn tot een overleggesprek met de opleider(s) indien nodig
5. Deelname aan alle opleidingsdagen

Procedure

Indien u zich kandidaat wil stellen voor de opleiding *Bemiddeling* kunt u zich aanmelden de website. Op basis van deze gegevens gebeurt een eerste screening.

Wanneer u voldoet aan de toelatingsvoorwaarden wordt uw naam op een kandidatenlijst geplaatst. Uit de kandidaten wordt een groep van minimaal 12 en maximaal 16 deelnemers samengesteld. De samenstelling gebeurt op basis van voldoende verschillen en overeenkomsten tussen de deelnemers onder andere wat betreft werkcontext, discipline en aard van de inhoudelijke begeleidingen.

Wanneer de opleider het wenselijk acht, kan er een overleggesprek plaatsvinden.

Staf

Deze opleiding wordt ingericht door de staf van de Interactie-Academie.

Hoofdopleider: **Mia Claes**

Sociaal werker. Geassocieerd trainer in de Interactie-Academie. Praktijklector in departement Sociaal School Heverlee.

Meer dan 20 jaar ervaring in bemiddeling in diverse contexten (BJZ, justitieel, burens, familiaal en sociaal).

Sinds 2008 erkend familiaal bemiddelaar.