



Platform **Omgevingswet** Flevoland

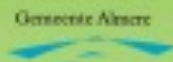
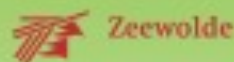
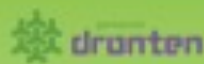
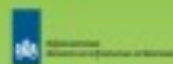
Flevolandse Omgevingswet-weken

Workshop gespreksvaardigheden bij weerstand

8 juni 2021

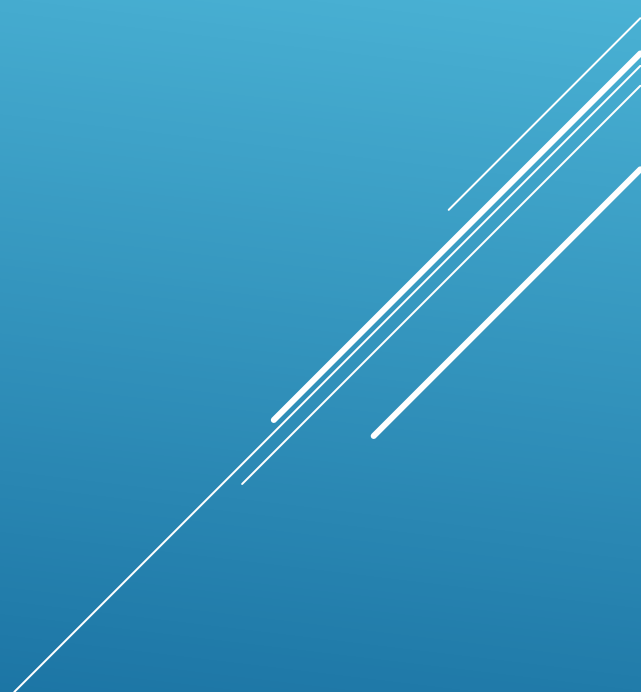


 **BRANDWEER**



Mediation en de omgevingswet

*Wat hebben
mediationvaardigheden met de
omgevingswet te maken?*



**Mediation en de
omgevingswet**

*Wat hebben
mediationvaardigheden
met de omgevingswet
te maken?*

**Mediation-
vaardigheden
&
Weerstand**

**Kernkwadrant van
Ofman**

*Aan de slag met
kwaliteiten en
allergieën*

OVERZICHT WORKSHOP

3. MEDIATIONVAARDIGHEDEN

Verschil in beleving

Van standpunten naar belangen

Weerstand

1. Non verbaal / verbaal
2. Luisteren
3. Parafraseren en samenvatten
4. Vragen
5. Ezelsbruggetjes voor communicatie
6. Communicatiestoornis (hoofd, hart, buik)
7. Interventies
8. Slecht nieuws gesprek

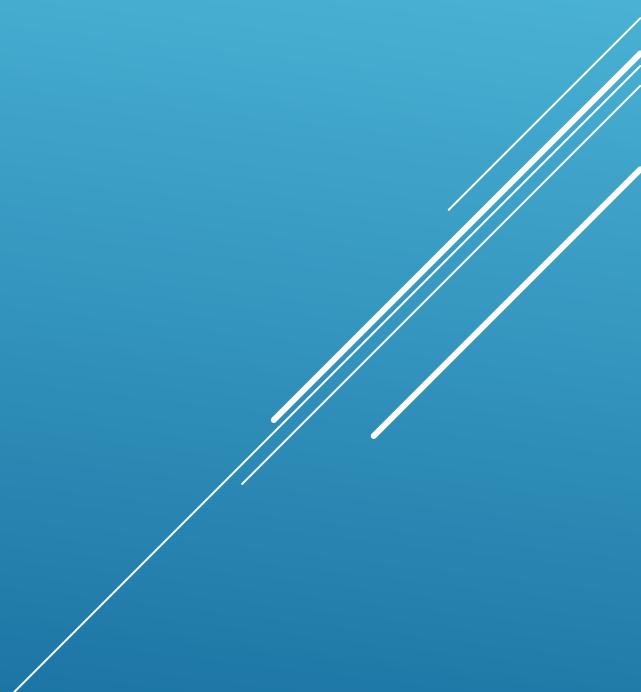
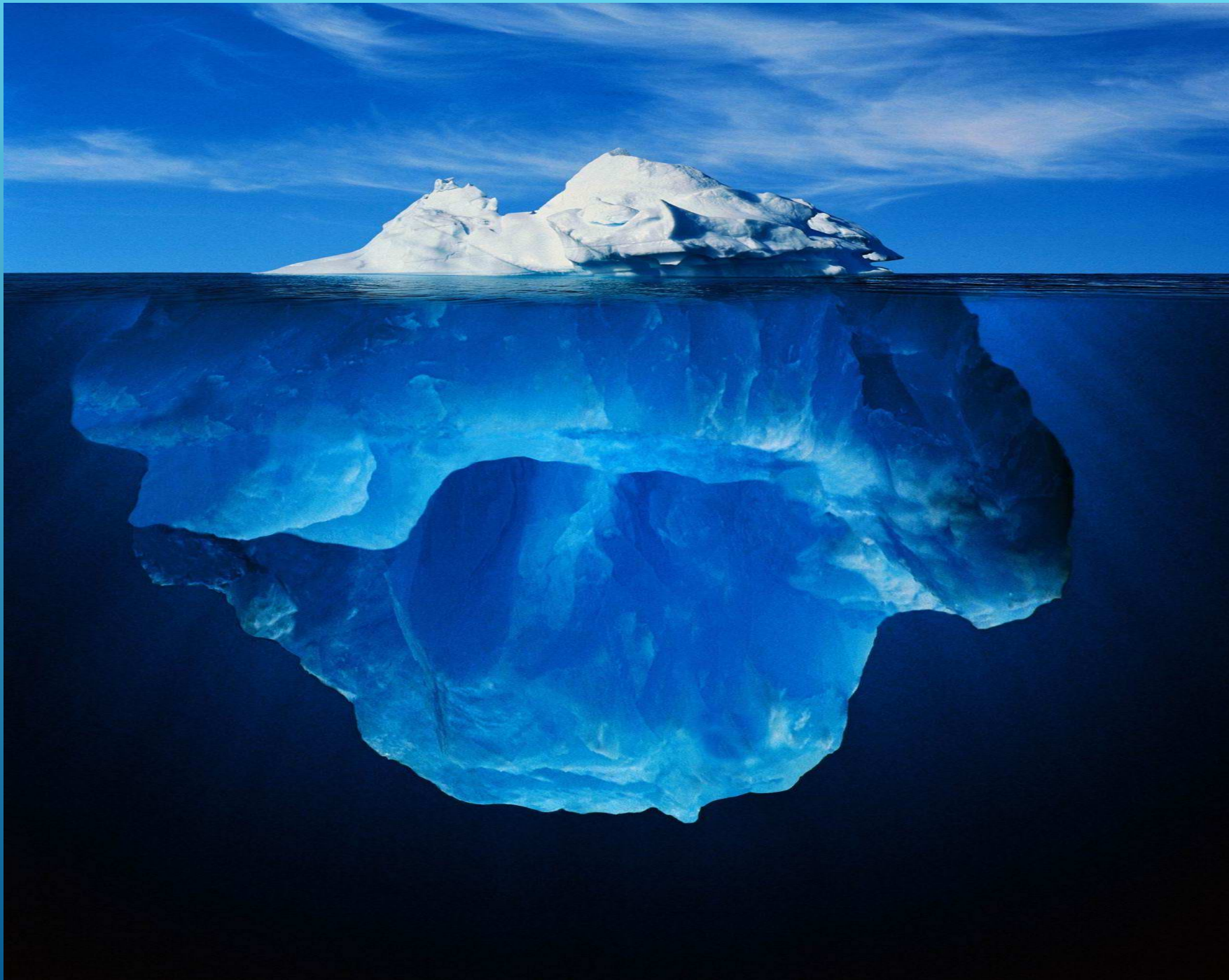
Kernkwadrant van Ofman

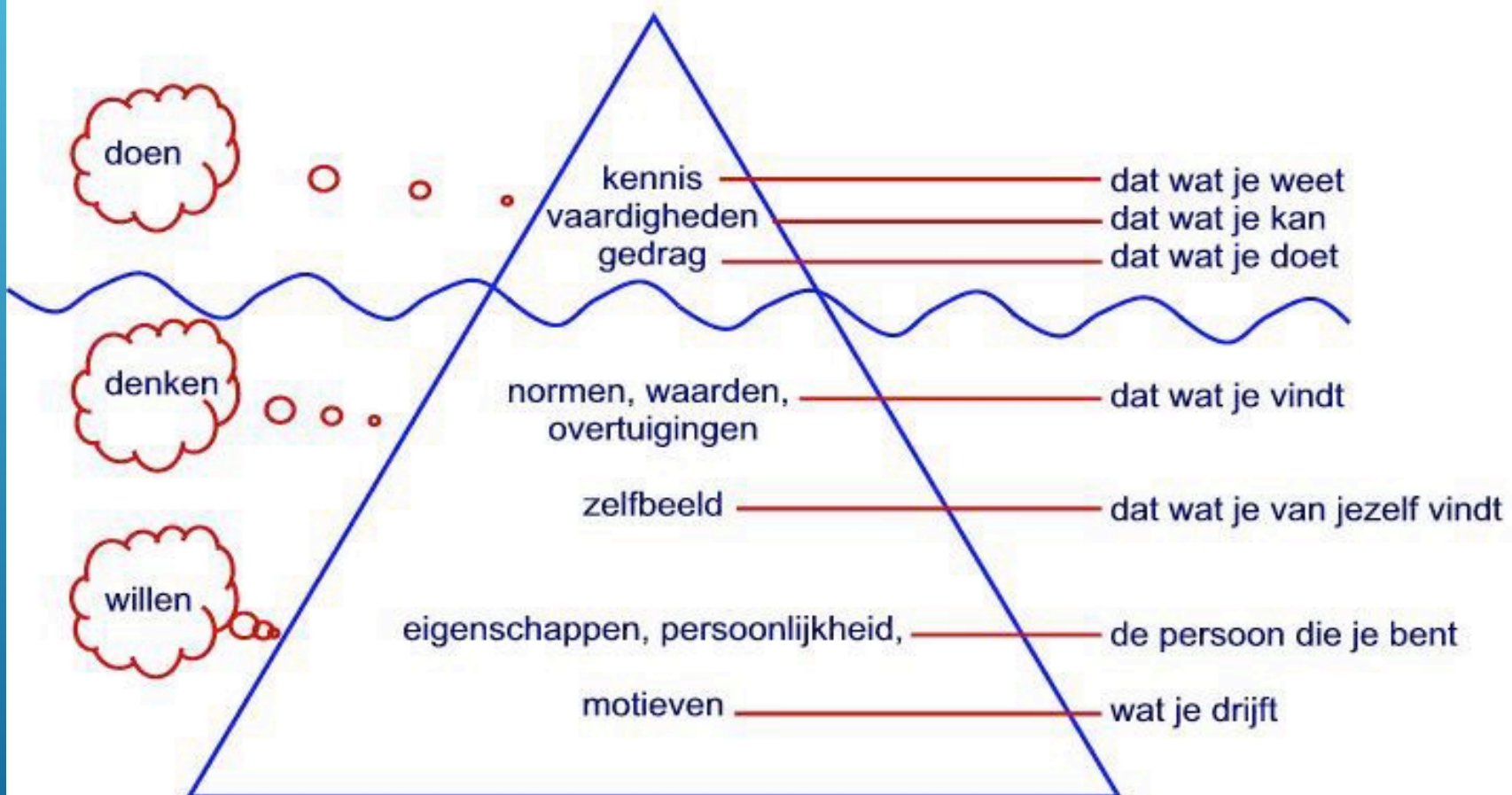
Mediation en
de
omgevingswet

Mediation
vaardigheden

Kernkwadrant van
Ofman
Aan de slag met
kwaliteiten en
allergieën

Mediation en
de
omgevingswet





Ijsbergmodel van Mc Clelland

Van standpunten naar belangen

Standpunt

Vaak de start van een gesprek.
Grote woorden, onverzettelijkheid, meteen naar de oplossing, eisen stellen



Zienswijze

Door te exploreren, door het stellen van open vragen,
achterhalen hoe partijen in het leven staan en hoe ze tegen deze kwestie aankijken,



Belang

Door steeds verder open vragen te stellen aan beide partijen
Uiteindelijk de onderliggende belangen bloot leggen, waar het in feite om draait

Schilvragen

Vragen om van standpunt naar belangen te komen

Verskil in beleving



De kern van de verandering van houding en gedrag bij de overheid is de erkenning van het verschil in beleving tussen burger en overheid.

Medewerker

- Macht
- Routine
- Niet betrokken

Inwoner

- Onmacht
- Incident
- Betrokken



Medewerker

Inwoner

Macht

- Eigen territorium
- Kennis van de regels en procedures
- Bevoegd de regels uit te voeren
- Veilige omgeving

- *"Als u mij nu even laat uitspreken."*
- *"Ik ben u geen verantwoording schuldig"*
- *"Ik zal het nu nog 1x uitleggen"*
- *"U mag blij zijn dat ik zoveel tijd voor u neem"*

Onmacht

- Onbekende omgeving
- Onwetend en afhankelijk
- Geen bevoegdheden, wel plichten
- Kwetsbaar, onveilige omgeving

- *"Mag ik ook wat zeggen....?"*
- *"Belachelijk, wie heeft dat bedacht?"*
- *"Waarom zit ik hier eigenlijk?"*
- *"Ziet u dan niet wat er aan de hand is?"*

Medewerker

Inwoner

Routine

- Doet het standaard werk al langere tijd
- Heeft daarmee de nodige kennis en ervaring
- Heeft aan een half woord genoeg ('mensenkennis').

- *"Ik heb u daarnet al uitgelegd...."*
- *"Dan moet u even dit formulier invullen en ..."*
- *"Dan had u maar op tijd"*
- *"Dat heb ik vaker gehoord"*

Incident

- Weinig ervaring met dit soort gesprekken
- Onwetend van de gebruikelijke gang van zaken
- Denkt het hele verhaal te moeten vertellen.

- *"Ik weet niet wat u nodig heeft dus."*
- *"Hoe kan ik dat nou weten?"*
- *"Snapt u dan niet dat"*
- *"Ja, maar u kunt toch wel rekening houden met...."*

Medewerker

Inwoner

Niet betrokken

- Streeft naar harmonie;
- Is rustig, ontspannen;
- Kijkt kritisch naar de ander, minder kritisch naar zichzelf

- "Laten we er nu nog eens even rustig naar kijken samen"
- "Het spijt me, maar dat gaat echt niet"
- "Wat denkt u nou eigenlijk wel?"

Betrokken

- Probeert er iets uit te slepen;
- Vindt de eigen emoties terecht;
- Kijkt minder kritisch naar zichzelf.

- "Ik ga pas weg als ik een voorschot krijg."
- "Natuurlijk ben ik boos, ik ben woedend!"
- "U moet zich aan de regels houden, ik ook!"

Weerstand

- onderken dat weerstand een volstrekt **normaal verschijnsel** is!
- val de ander niet in de rede en laat hem helemaal **uitrazen**, luister actief, pas dan is een goed gesprek mogelijk
- Zie uitingen van weerstand **niet persoonlijk** of als een aanval op jezelf of je competentie.
- probeer door **samen te vatten en door te vragen** (open vragen) achter de angst, bezorgdheid of wens van de ander te komen.
- formuleer met de ander het **echte probleem** en check dit bij de ander.
- kijk samen hoe het probleem effectief **opgelost** kan worden

Weerstand



- **Herkennen** van weerstand: iemand wordt aanvallend, cynisch, sarcastisch, verdedigend, klapt dicht, negeert of kleineert
- **Kernkwadrant van Ofman**: welke persoonlijke valkuilen en allergieën gaan opspelen bij de ander en bij jezelf
- Maak bij het ervaren van weerstand gebruik van de **mediationvaardigheden**, tips, technieken en interventies die wij in deze workshop aanreiken.

Verbale communicatie

Is een vorm van communicatie waarbij men zich uit met woorden (en/of geluiden). Verbale communicatie kan zowel gesproken als geschreven zijn.

30%

Non-verbale communicatie

of lichaamstaal is het geheel van communicatieve boodschappen dat door middel van gebaren, mimiek, lichaamshouding, stemgeluid, de manier waarop iemand spreekt, stilte en oogcontact wordt overgebracht.

70%



Luisteren



- Aanhoren - luisteren zonder dat je actief op informatie uit bent.
- Selectief luisteren - je hoort alleen wat je wilt weten.
- Actief luisteren - je wilt de ander begrijpen en doet daar moeite voor

Parafraseren en Samenvatten

Parafraseren is herhalen, waarbij andere woorden worden gebruikt om datgene wat de zender heeft gezegd weer te geven.

Vraag altijd bij de ander na of het klopt wat je zegt.

Papegaaien houdt in dat je precies herhaalt wat een ander zegt, dat is geen parafraseren, maar simpelweg napraten.

Samenvatten doe je over een groter deel van het gesprek.

Het kan bijvoorbeeld heel goed dienen ter afsluiting van een bepaald onderwerp of thema. Geef je gesprekspartner altijd de mogelijkheid om te reageren op je samenvatting



Soorten vragen



Open vragen

Nodigen uit om veel te vertellen
Wie, wat, waar, wanneer, hoe?

Gesloten vragen

Kunnen in een gesprek soms nuttig zijn om specifieke informatie te vergaren
Beginnen met een werkwoord (*"vind je dat de gemeente geen vergunning had moeten afgeven?"*)

Half gesloten vragen

Maken duidelijk welk antwoord je wilt hebben
"wat vind je van de hoogte van de huidige schutting?"

Open vragen

- + Nodigen uit tot openheid
Creëren een goede verstandhouding
Veel informatie, uitgebreidere antwoorden
- Kosten meer tijd
Het gesprek is wat moeilijker te sturen
Soms lastig om alle informatie te ordenen en te onthouden

Soms dus kiezen voor:

- Gesloten vragen (specifieke informatie, kost minder tijd)
- Suggestieve vragen (om een aanname te bevestigen; sturend)
- Controle vragen (ordenen van het gesprek)

Typen vragen



Lineaire vragen

Informatie verzamelen, waar gaat het precies over?

Relationele vragen

Vragen over de onderlinge relatie van partijen

Circulaire vragen

Relationele vragen aan beide partijen om ze verbinding te laten maken

Hypothetische vragen

Vragen om een denkproces op gang te brengen ("stel dat...")

Typen vragen

Reflectieve vragen

Vragen om bewustwording op gang te brengen, uitnodiging tot actief meedenken

Strategische vragen

Vragen waar je het antwoord al op weet, maar waar je de nadruk nog eens op wil leggen

Suggestieve vragen

In je vraag klinkt het door jou gewenste antwoord al door

Controlevragen

Vragen om iets duidelijk te krijgen

Schilvragen

Vragen om van standpunt naar belangen te komen



Casus zonnepanelen



**UITZICHT
HUIDIGE SITUATIE**

Ezelsbruggetjes voor communicatie

- Smeer **NIVEA** Niet Invullen Voor Een Ander.
- Maak je **DIK** Denk In Kwaliteiten.
- Laat **OMA** thuis Oordelen, Meningen en Adviezen.
- Wees een **OEN** Open, Eerlijk en Nieuwsgierig
- Neem **ANNA** mee Altijd Navragen, Nooit aannemen
- Gebruik **LSD** Luisteren, Samenvatten en Doorvragen.
- **KISS** me Keep it short and simple.
- Raak de **KLUTS** niet kwijt Kijken, Luisteren, (Uit)vragen, Toetsen, Samenvatten

Communicatiestoornis

3 communicatieniveaus:

- **Hoofd:** *Verstand, kennis, regels*
- **Hart:** *Emoties (blij, boos, bang, bedroefd)*
- **Buik:** *Kern, identiteit, normen en waarden, overtuigingen*



Het is van doorslaggevend belang om aan te sluiten bij het communicatieniveau van de ander, anders voelt de ander zich niet gehoord, gezien, erkend of begrepen en ontstaat er ruis.

Interventies

Mediation
vaardigheden

Samenvatten

Het kort en objectief (= waardenvrij) weergeven wat er is gezegd.

Reflecteren (letterlijk: terugkaatsen)

Een reactie op wat wordt gezegd. Dit kan op 3 niveaus: Inhoud, emotie of intentie

Gemeenschappelijk maken

Een gemeenschappelijk kenmerk uit verwijten te halen en dit te benoemen.
Een vorm van heretikettering.

Feedback geven

Je geeft hierbij informatie over gedrag dat je waarneemt en hoe je dat ervaart.

Paradoxe interventies

Een interventie waarbij het lijkt of je het tegengestelde suggereert dan je werkelijk bedoelt.
Geeft een schokeffect.

Interventies

Mediation
vaardigheden

Futuriseren

Een techniek om partijen uit het huidige conflict te halen door naar de toekomst te kijken.

Normaliseren

Partijen duidelijk maken dat hun reacties niet ongebruikelijk zijn om ze gerust te stellen, een veilige omgeving te creëren.

Partialiseren

Aanbrengen van een structuur door een deel van het conflict apart te bespreken

Metacommunicatie

Communicatie over de communicatie. Aangeven wat je in het proces ziet gebeuren

Heretiketteren

Een bijzondere vorm van reflecteren. Hiermee zet je iets wat gezegd is in een nieuw kader, om ruimte te creëren.

Heretiketteren



Ik heb geen tijd!

Ik begrijp dat u het erg druk hebt, wanneer zou het u wel schikken?

Dit gesprek heeft toch geen zin!

Hoe zou dit gesprek zinvol kunnen worden, wat heb je daarvoor nodig?

Jullie denken alleen maar in regels!

Dus u vindt het belangrijk dat er ook naar de context wordt gekeken?

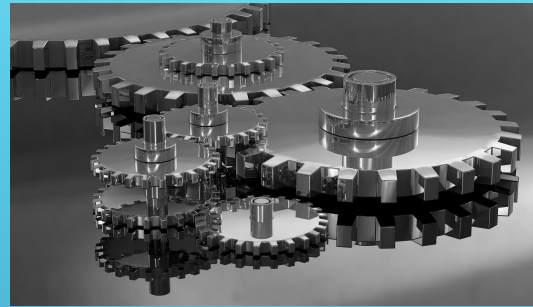
Ik weet het zo net nog niet

U twijfelt, waarover? Wat heeft u nodig om die twijfel weg te nemen?

Communiceren jullie wel?

U heeft behoefte aan eenduidigheid?

Reacties op impasses



Mediation
vaardigheden

- **Stilte laten vallen**

om partijen zelf met een nieuwe suggestie te laten komen

- **Partijen vragen naar hun mening**

of juist die van de ander weer te geven als een wens

- **Samenvatten wat er tot nu toe is besproken en wat er al is bereikt**

Om structuur en duidelijkheid aan te brengen, terug naar de kern

- **Pauze inlassen** en voorstellen even een korte wandeling te maken

Om rust in te bouwen en weer nieuwe energie op te doen

- **Volgend gesprek afspreken en vragen na te denken over oplossingen voor de impasse.**

Probleem bij de partijen laten, hen uitdagen om eruit te komen

- **Inzetten van een paradoxale interventie**

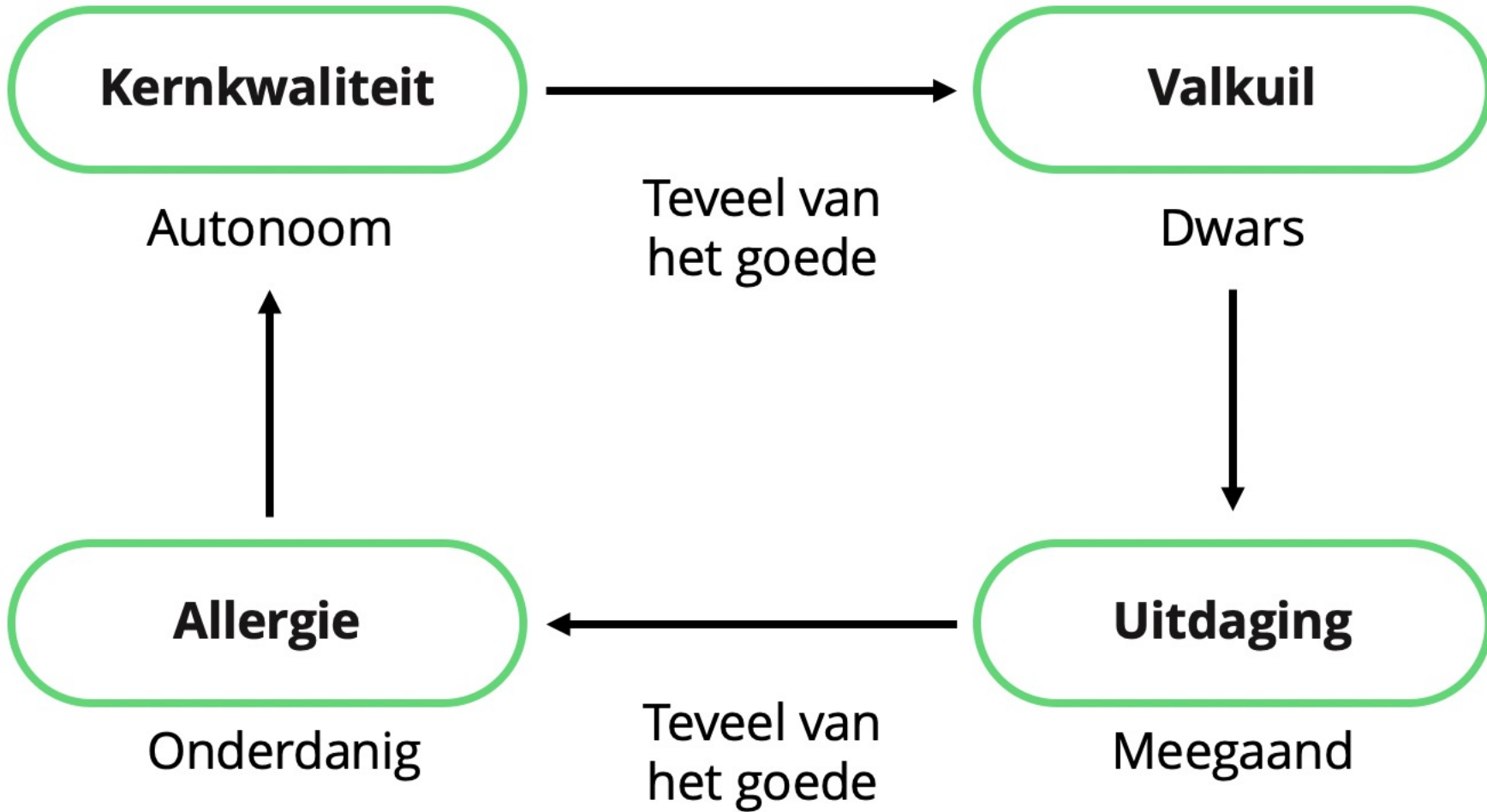
Creëren van een schokeffect

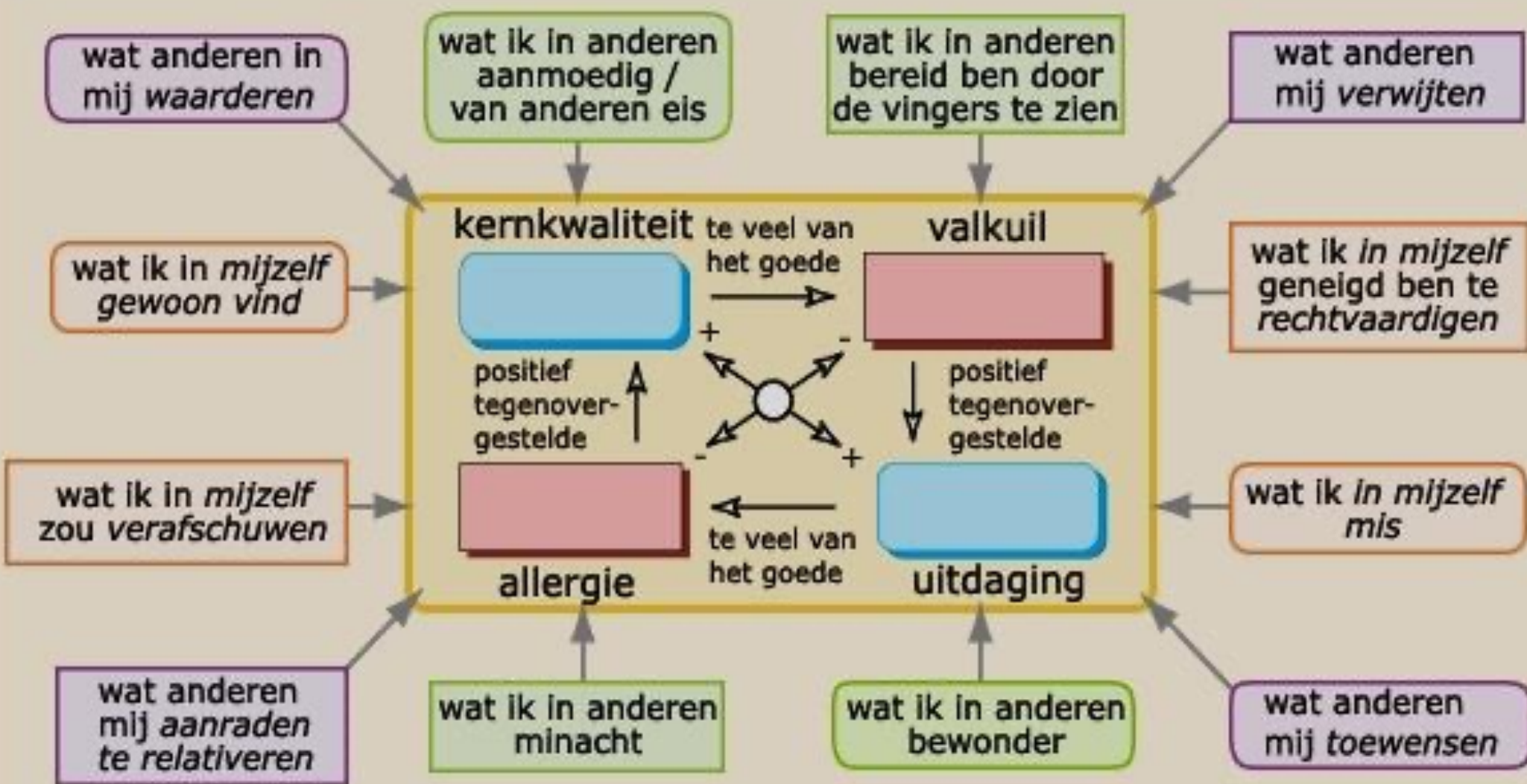
Slecht Nieuws Gesprek

1. Bereid het gesprek goed voor
2. Val met de deur in huis
3. Geef hooguit 2 onweerlegbare argumenten
4. Laat de ander stoom afblazen
5. Toon medeleven
6. Herhaal argumenten en vat samen
7. Bespreek vervolgacties en oplossingen

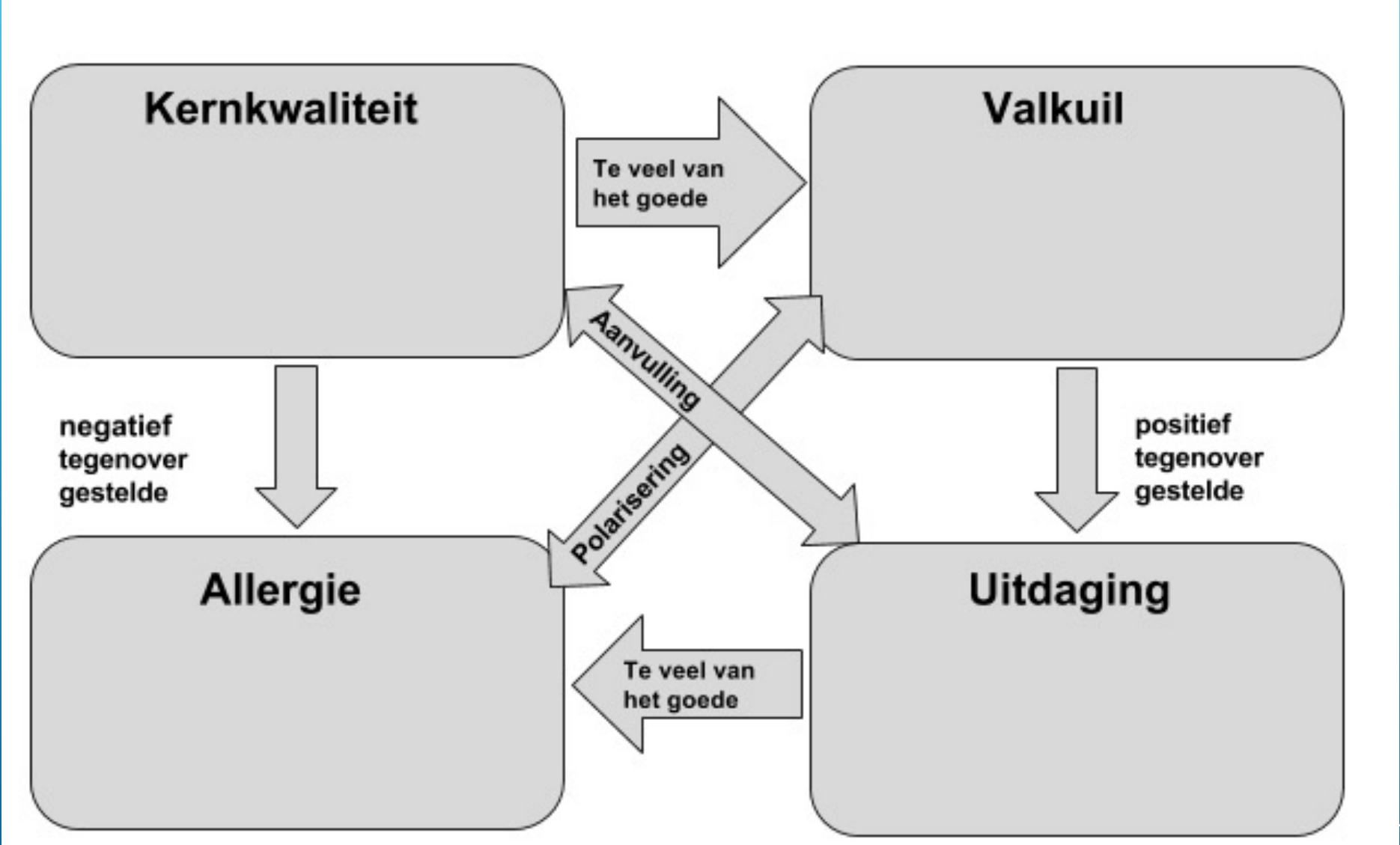
Kernkwadrant van Ofman
Aan de slag met kwaliteiten en allergieën

Kernkwadrant van Ofman





Kernkwadrant van Ofman



Vragen



Bedankt voor jullie aandacht en wie weet tot ziens op onze training!

Kijk voor een terugblik op de
Flevolandse Omgevingswet-weken binnenkort op

omgevingswetflevoland.nl

