

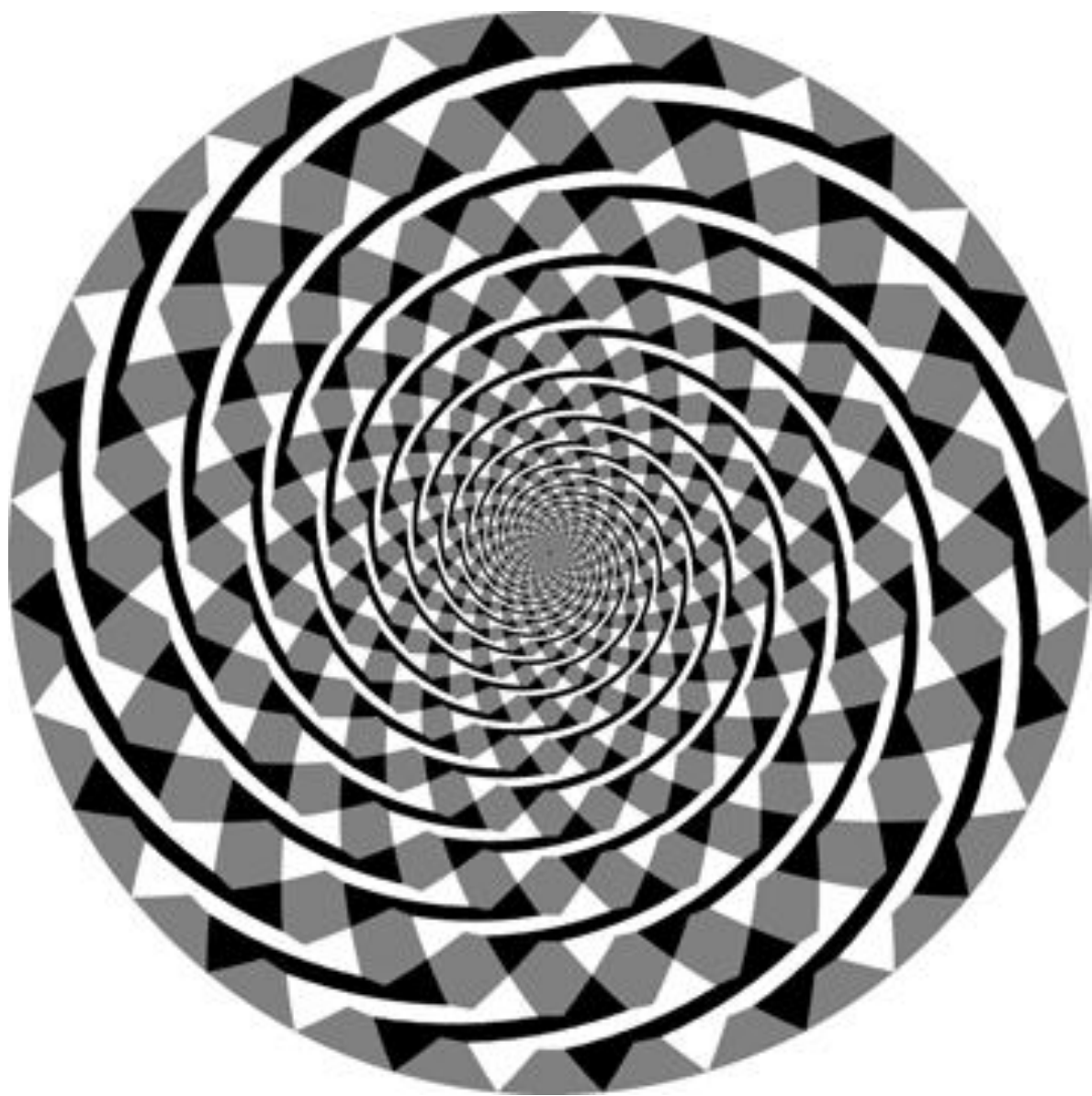
Theater-college

Leren van mediation

Lenka Hora Adema en Marjena Moll

ADR-Nederland congres 2020
5 maart 2020 Theater Figi in Zeist





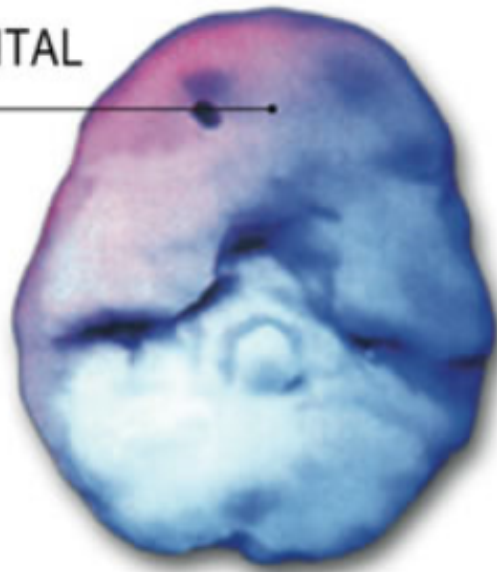
THERE IS NO

TRUTH

THERE IS ONLY

PERCEPTION

PREFRONTAL
CORTEX



OPTIMAL



STRESS

"Thinking about Thinking"
Higher Reasoning
Executive Function

Prefrontal Cortex

9 Functions of the
Prefrontal Cortex

1. Empathy
2. Insight
3. Response Flexibility
4. Emotion Regulation
5. Body Regulation
6. Morality
7. Intuition
8. Attuned Communication
9. Fear Modulation



Limbic Brain

1. Fight, flight, freeze stress response
2. Thinks, "Am I safe? Do people want me?"
3. Emotions live here

Brein-gein:

Een benoemde emotie is een zakkende emotie

- **Situatie: emotie bij klager**
- Valkuil 1: terugpraten over proces, procedure en inhoud.
- Valkuil 2: meehuilen (en gelijk geven).
- ***Wel doen: reflecteren van de gevoelens/emoties en daarbij spiegelen houding en toon***

Ik hoor/zie dat u zich zorgen maakt/verdrietig bent/boos bent/moedeloos bent/etcetera

Omkeren kun je leren:

Verwijt = wens

- **Situatie: klager heeft verwijten in *ik* en *jullie* taal - dus niet op jou als persoon gericht.**
- Valkuil 1: in de verdediging gaan
- Valkuil 2: meteen grenzen trekken
- ***Wel doen: benoem de wens achter de klacht***

Voor u is belangrijk vertrouwen, erkenning, gehoord worden, duidelijkheid, zekerheid, vergoeding....

Stellen gaat knellen: Bij stellen vragen stellen

- **Situatie: stellig gedrag van klager**
- **Valkuil: Het nog eens gaan uitleggen**
- ***Wel doen: LSD naar achterliggende belangen***

Ik merk dat u daar heel stellig over bent. Wat maakt dit zo belangrijk voor u? (Vat het antwoord samen, vraag door op het spoor van de ander tot je weet wat er voor de ander op het spel staat: psychologisch, procedureel, inhoudelijk.)

Een stoor gaat voor: Wat ziet een vogel?

- **Situatie: langs elkaar heen praten of andere storing**
- **Valkuil: doorpraten op inhoudsniveau terwijl je een storing ervaart**
- ***Wel doen: metacommunicatie.***

Stop met praten over de inhoud en praat over de manier waarop jij het gesprek vindt lopen. Vraag of de ander dat herkent. Vertel hoe je het gesprek graag wilt voortzetten.

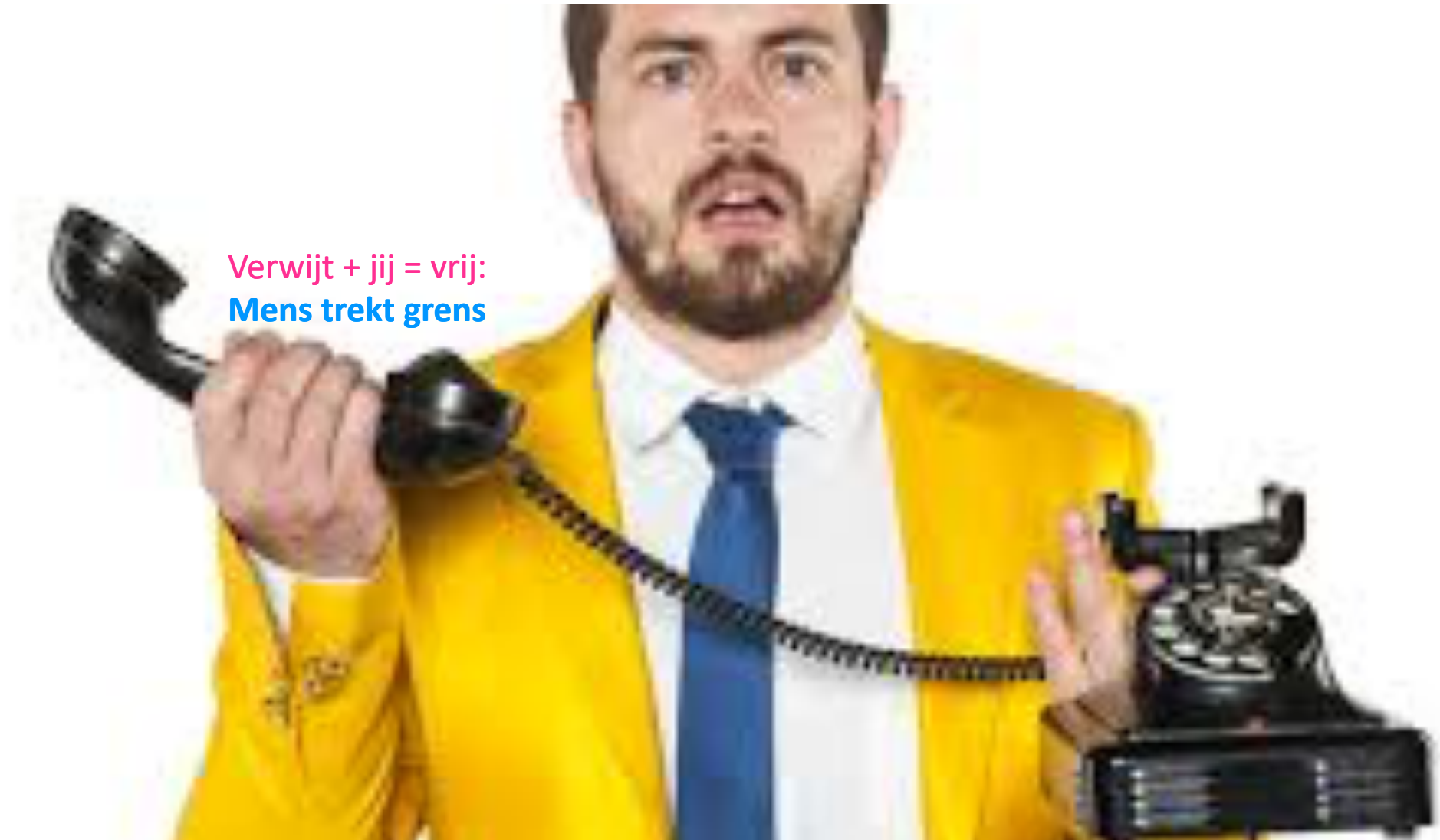
Verwijt + jij = vrij:
Mens trekt grens.

- **Situatie: persoonlijke aanval, jij-taal**
- **Valkuil:** doorpraten op inhoudsniveau. Denken dat je het wel aan kunt.
- ***Wel doen: metacommunicatie en grens trekken.***

U zegt (daardoor voel ik mij) Ik wil het gesprek alleen voortzetten als ... anders ga ik het gesprek beëindigen.

(Beëindig het gesprek als er niet meteen iets verandert in het gedrag van de klager)

Structuur van een lastig gesprek: Eerst begrijpen, dan begrepen worden



Verwijt + jij = vrij:
Mens trekt grens

- Brein-gein: een benoemde emotie zakt
- Omkeren kun je leren: verwijt = wens
- Stellen gaat knellen: bij stellen vragen stellen
- Een stoor gaat voor: wat ziet een vogel
- Verwijt + jij = vrij: mens trekt grens

Vragen?

Lenka Hora Adema

06 46 366 366

www.havz.nl



HAvZ Mediation