

### Programma

- **Wat moet je weten van communicatie om als mediator te kunnen interveniëren?**
  - Interactie binnen context; inhoud en betrekkningsniveau
- **Hoe communiceren conflictpartijen met elkaar?**
  - Destructieve / ineffectieve conflictcommunicatie
  - Conflictpatronen; cyclisch communicatieproces
- **Hoe communiceert een mediator met cliënten?**
  - Uitgangspunten: autonomie van de deelnemers
  - Verschillende soorten interventies
- **Analyse van enkele videofragmenten**
- **Conclusies: do's and don'ts**

1

### Communicatieperspectief (1)

- **Elk gedrag heeft communicatieve betekenis**
  - Gebeurt in het hier-en-nu, binnen de interactie
- **Signaal versus betekenis**
  - We reageren niet op feiten maar op de betekenis ervan
  - Betekenis gekleurd door onze waarneming en de context
- **Verbale versus non-verbale communicatie**
  - Vaak niet bewust van eigen lichaamstaal
  - Verschil in betekenis o.g.v. cultuur
  - Discrepancie leidt tot dubbele boodschap

2

### Communicatieperspectief (2)

- **Informatie-uitwisseling is niet de enige / belangrijkste reden waarom mensen met elkaar communiceren**
  - De wijze van communiceren maakt aan anderen duidelijk hoe men gezien wil worden in de interactie
  - De spreker 'positioneert' zich t.o.v. de ander
  - Het *bepaalt* de relatie / de betrekking (bevelsaspect)
- **Verschil tussen inhoudsniveau en betrekkningsniveau**
- **Metacommunicatie als middel om ruis op te lossen**
  - Moeilijker door betrokkene zelf dan door de mediator
  - Dient respectvol te gebeuren, zonder te bekritisieren

3

### Wat is Communicatie (1)?

- **Niet:**  
Het simpelweg heen en weer sturen van verbale boodschappen ('pingpongen')
- **Wel:**  
Een interactieproces dat ons in contact brengt met anderen.  
Het maakt gebruik van symbolen en creëert en deelt betekenissen.

4

### Wat is communicatie (2)?

- **Proces:**
  - dynamische, continue ontwikkeling;
  - steeds complexer,
  - vaste patronen (circulair of spiraalvormig)
- **Gebruik van symbolen:**
  - Woorden,
  - Non-verbaal gedrag,
  - Objecten (bos rozen)

5

### Wat is communicatie (3)?

- **Betekenis:**
  - Er bestaat geen absolute betekenis;
  - Bepaald door context (interactioneel)
  - Wordt gemakkelijk gemist, misverstaan.
- **Delen:** 'dezelfde betekenis toekennen',
  - Impliceert betrokkenheid,
  - Wederzijdse beïnvloeding,
  - Anticipatie op reactie van ander

6

### Interactionele betekenis

Voor een goed begrip dus kijken naar:

- **Wat er wordt gezegd**
- **Hoe het wordt gezegd**
  - *Vorm, en de toon waarop,*
  - *gezichtsuitdrukking, non-verbale 'cues'*
- **In welke context**
  - *de mensen die het zeggen; hun 'rol' of positie*
  - *de situatie waarin het wordt gezegd,*
  - *wat er daarvoor is gezegd,*
  - *wat er daarna wordt gezegd (het effect)*

7

### Destructieve communicatie

(J. Gottman, 1999)

- Bekritisieren
- Defensief reageren
- Minachting (sarcasme)
- 'Een muur op trekken'
- Geen of niet-beantwoorde herstelproeven

8

### Klagen of bekritisieren

- 'Ik ben kwaad dat je tijdens het avondeten alleen maar over jezelf zat te praten en je niet één keer vroeg hoe mijn dag was geweest.'
- 'Hoe kun je me altijd op die manier behandelen?', 'Waarom houd je nooit eens rekening met mijn gevoelens?'
- 'Waarom behandel je me altijd op die manier?'; 'Waarom ben je altijd zo egoïstisch?', 'Het probleem met jou is ...'

9

### Defensief reageren

- De ander verwijten, dat zij niet heeft voorkomen dat je de fout maakte  
(*'Waarom heb je dat niet eerder gezegd?'*)
- Het onschuldige slachtoffer spelen  
(*'Ik weet niet waarover je het hebt, ik heb juist...'; 'Ik kon daar niets aan doen'*)
- Afwijzen van verantwoordelijkheid  
(*'Ik heb niets fout gedaan, maar jij'*)
- 'Verontwaardigd' tot de tegenaanval, afleidingsmanoeuvre  
(*'Ja, maar jij doet altijd...'; 'Ja, maar ik heb ook veel goed gedaan; ik krijg nooit enige waardering hiervoor'*)

10

### Minachting

- Kleineren, zich boven de ander plaatsen
- Bespotten, sarcasme, de ander verbeteren, terwijl die boos is
- Non-verbaal: met een rollende oogbeweging naar boven wegstijgen, begeleid door een zucht
- Is dodelijk, vooral in bijzijn van anderen

11

### 'Muur optrekken'

- Luisteraar trekt zich terug uit interactie
- Geen non-verbale uitingen van luisteren (weg kijken, geen oogcontact)
- Geen directe verbale reactie
- De spreker reageert vaak met een tevergeefse herstpoging

12



### Herstelpogingen

- Dit kan van alles zijn:
  - Metacommunicatie,
  - De ander ondersteunen,
  - Waardering uitspreken,
  - Klachten verzachten, (deels) terugnemen
  - Op neutrale toon spreken,
  - Beiden verantwoordelijk stellen,
- Leiden tot verlaging van spanning, humor, interesse, affectie, connectie
- Wanneer beantwoord: kantelmoment

14

### Communicatiepatroon: een tennisafspraak

- X maakt kritische opmerking, als Y arriveert:
  - ('Kan jij nou nooit eens op tijd komen?')
- Y antwoordt verontwaardigd met een verwijt:
  - ('Ik ben dat gezeur van jou altijd toch zo spuugzat')
- X reageert met een grapje:
  - ('Kom, laten we die strijdlust bewaren voor op de tennisbaan')
- Y wijst dit af en beantwoordt met sarcasme:
  - ('Oh, madam gaat nu ineens de redelijke uithangen')
- Y betaalt woedend met gelijke munt terug:
  - ('En met meneer is weer eens geen land te bezeilen').
- Y weigert verder te praten en loopt kwaad weg
  - ('Praten heeft zo toch geen zin, ik ga liever naar huis')
- X geeft hem machteloos nog een trap na:
  - ('En ik wil je nooit meer zien')

15

### Interventie vanuit communicatieperspectief

De mediator helpt de deelnemers:

- De **kwaliteit van hun interactie** te verbeteren
- Tijdens de exploratie, discussie en besluitvorming over hun conflictkwesties

Succes niet afgemeten aan **oplossing** (veel conflicten zijn onoplosbaar), maar aan **herstelde vermogen om weer effectief te communiceren**

16

### Interventie vanuit communicatieperspectief

De mediator helpt de deelnemers:

- Door hen weer te laten communiceren met elkaar (dus niet de interactie onmogelijk maken)
- Ze moeten het zelf doen (niet uit handen nemen, maar ondersteunen)
- Als ze weer effectief kunnen communiceren komen ze er zelf uit (leidt tot stabielere oplossingen/afspraken)

17

### David Johnson (2006): vijf wijze van interveniëren

- Adviseren en be-/veroordelen  
(‘Communiceren jullie altijd op die manier?’)
- Informeren, analyseren, interpreteren  
(‘De ervaring leert dat ...’)
- Aanmoedigen en ondersteunen  
(‘Je zou je niet moeten voelen, zoals je je voelt’)
- Indringend bevragen en onderzoeken  
(‘Waarom deed u dat?’)
- Parafaseren en valideren  
(verhelderen van wat je tot nu toe van diens perspectief begrijpt; op zoek naar wat nog onduidelijk)

18

### Wat voor interventies?

- Geen interventie is ‘goed’ of ‘slecht’ op zichzelf
- De waarde van een interventie hangt af van:
  - Te bereiken doelen
  - Intentie
  - Context
  - Effect

19

### Video clip: Bill en Blair, twee burens

We zien een mediator aan het werk die te maken krijgt met een situatie, waarin een van de partijen frequent interrumpeert en zijn hakken in het zand zet.

Observeer en besteed aandacht aan:

- Wat gebeurt er in de interactie?
- Wat is het *effect* op betrokkenen?
- Hoe ontwikkelt zich het proces?
- Wat voor patroon zie je ontstaan?

20

### Nog meer videovoorbeelden

- Tijdens het kijken naar video's, let op:
  - Hoe *bevordert* de mediator de communicatie?
  - Hoe *belemmert* de mediator de communicatie?
- Tracht te registreren:
  - specifieke acties / interventies en
  - de effecten ervan  
(hoe zouden partijen zich voelen?  
Zien ze het als hun onderwerp / proces / beslissing /  
oplossing?)

21

### Literatuur

- Brenninkmeijer, A.F.M.J. e.a. (reds.) (2009), *Handboek Mediation*. Sdu, 4/e, Hoofdstuk 3, 5, 8 en 9.
- Galvin, K.M. & Cooper, P.J. (2006), *Making connections: readings in relational communication*. Los Angeles: Roxbury.
- Gottman, J. & Silver, N. (2005), *De zeven pijlers van een goede relatie*. Utrecht: Kosmos.
- Prein, H. (2010), *Mediation in Praktijk: beroepsvaardigheden en interventietechnieken*. Amsterdam: Boom, 4/e.
- Tracy, K. (2002), *Everyday Talk*, Guilford.
- Website: <http://www.transformatieve-mediation.nl>

22