

# Webinar

VAN & GAM

27 augustus 2020

© MediationKit  
Kitty Duell, MAS

## Wat vragen vooraf:

Wie heeft, gedwongen door Corona, zich gewend tot video-conferencing?

Wie zag zichzelf, voor de uitnodiging voor dit webinar, als online mediator?

Hoe is dat nu?

Welke aanpassingen hebben jullie doorgevoerd om 'online' te mediaten?

## Online Dispute Resolution (ODR) definitie

'ODR is een, buitengerechtelijk, efficiënt proces,  
voor het oplossen van geschillen,  
gefaciliteerd door het gebruik van  
beveiligd gehoste elektronische communicatie en andere,  
internet, informatie- and communicatie technologie.'

## De derde partij

Het platform:

Mail

Telefoon

Video-conferencing

## De vierde partij

Electronische diagnose & triage:

het system genereert, verzendt, ontvangt, slaat op,  
wisselt uit of verwerkt op andere wijze het proces van communicatie, en  
is ontworpen voor het optimaliseren van snelheid, flexibiliteit en  
kostenbesparing.

## Categorieën

Technologie - geassisteerd

(techniek staat ten dienste van mediator)

Technologie - gebaseerd

(techniek ondersteunt kwaliteiten van de mediator)

Technologie - gefaciliteerd

(techniek heeft zelfstandige rol in het proces)

“Het draait niet om wat  
de software kan  
maar  
wat de gebruiker er mee doet”

## Essentieel

Ervaring

Kennis

Praktische vaardigheden

Technologische deskundigheid

Ethiek

## Keuzes

Synchroon

A-synchroon

Technologie

## Mogelijkheden

Intake (in persoon of geautomatiseerd)

Communicatie (traditioneel of via platform)

Berichtenverkeer (mails, app's, chat's e.d.)

Dossier-opbouw (verzamelen informatie in de meest brede zin)

Overeenkomsten genereren (door mediator of automatisch)

## Aandachtspunten (1)

Alle deelnemers on-line  
(ook al zouden 1 of meer deelnemers beschikbaar zijn voor komst  
naar de praktijkruimte)

Tijdsverschillen

Iedereen dient een privé/rustige plek te hebben om deel te nemen

## Aandachtspunten (2)

In het licht van de spelregels

Op welke wijze de MO te accepteren  
(vertrouwelijkheid en betaling)

Vertrouwelijkheid

Wie kunnen er meeluisteren?

geluidsopnamen zijn niet toegestaan!

## Aandachtspunten (3)

### Begrip

Eerst eigen verhaal vertellen

Elkaar niet onderbreken, maar aantekeningen maken om op terug te komen wanneer de ander klaar is met spreken

Wat is er op de 'achtergrond'

## Aandachtspunten (4)

Wanneer er een caucus nodig is

Time management  
(zodat iedereen weet wat te verwachten)

Geef een opdracht  
(bijvoorbeeld: denk nog eens na over hetgeen gezegd is en de consequenties daarvan, of wat zou je bekend willen maken van hetgeen verteld is tijdens de caucus)

## In de Schijnwerper

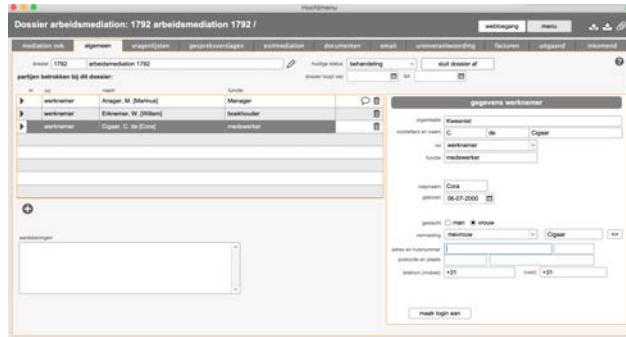
Online Mediation: Mediation Assistant

<https://mediationassistant.nl/proeflicentie-aanvragen/>

## Wat jij ziet



## Maak login aan: mailadres in te vullen



The screenshot shows a web application window titled 'Dossier arbeidsmediation: 1792 arbeidsmediation 1792 /'. The interface has a top navigation bar with tabs like 'overzichten', 'vragenlijst', 'gespreksoverzichten', 'activiteiten', 'documenten', 'e-mail', 'overnameoverzichten', 'facturen', and 'opgevoerd'. Below the navigation bar, there's a search bar and a list of participants. A 'gegevens werknemer' form is open, showing fields for 'naam', 'e-mail', 'geboortedatum', 'geboorteplaats', 'geboorteland', and 'geboorteland'. A 'maak login aan' button is at the bottom of the form.

## Wat de cliënt ziet



The screenshot shows a client view of the mediation software interface. The title bar reads 'dossier: 1780 Anager-Erkemer'. Below the title bar, there's a navigation menu with options like 'overzichten...', 'vragenlijst', and 'documenten'. The main content area is titled 'overzicht dossier 1780 Anager - Erkemer'. At the bottom, there are buttons for 'overzicht...', 'terug naar dossier', and 'maak login aan'.

## Introductie vragenlijst

Dank voor uw medewerking om een aantal vragen te beantwoorden. Neem even de tijd om in rust de vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Het beantwoorden van de vragen helpt u om de situatie goed in beeld te brengen, en geeft mij een goed beeld hoe u en de ander(en) in mediation optimaal te begeleiden.

U kunt de vragen in een keer invullen of in meerdere sessies als dat u beter uitkomt (de antwoorden blijven bewaard).

De ingevulde antwoorden zijn strikt vertrouwelijk, u krijgt elkaars antwoorden niet te zien. Zo kan het zijn dat tijdens de mediation vragen opnieuw gesteld worden tijdens het gesprek, of in het berichten-forum, om u en de ander(en) in de gelegenheid te stellen informatie uit te wisselen.

## Redenen voor mediation

Onderzoeken opties tot behoud of herstel van de relatie

Onderzoeken opties tot beëindiging van relatie

Het oplossen van een probleem met een collega

Overige

## Triage & Diagnose

Vertel eens over de aard van het geschil

## Kaderen

Is het werkgerelateerd?

Is het relatie-gerelateerd?

## Scoop bepalen

Wie zijn de direct betrokkenen?

Wat is uw positie & rol?

Praat u nog met degene met wie u het probleem heeft?

Hoe ervaart u die gesprekken/het contact op dat moment?

## Positie & hoedanigheid

Werknemers onderling

Werknemer & leidinggevende

Werknemer versus werkgever

Team of afdelingen die slecht samenwerken

Directie & management

Directie & OR

Directie/Eigenaren/Raad van Bestuur onderling

## Oorzaken van geschil

Miscommunicatie of gebrek aan communicatie

Gebrek aan erkenning of respect

Conflicterende persoonlijkheden

Vershil van mening of inzicht

Stress en/of onzekere situatie

Overige oorzaken

## Belangrijke recente wijzigingen

Werkgerelateerd – nieuwe baan/positie/werkplek en/of ander taken en verantwoordelijkheden

Werkgerelateerd – wijzigingen in management

## Eerdere poging tot oplossen?

Welke stappen heeft u al ondernomen om de situatie te verbeteren?

Hoe is dat verlopen?

Zijn er ook andere mensen betrokken om de situatie op te lossen?

Nee, waarom niet?

## Oplossingsgericht werken (I)

Ervaart u de huidige situatie als een groot probleem?

Wat is op dit moment de kwaliteit van samenwerking?  
(schaal waarbij 1 minimaal tot 10 maximaal)

Waarom is dit getal niet lager?

Hoe denkt u dat de situatie kan worden verbeterd of opgelost?

## Oplossingsgericht werken (2)

Welk cijfer hoopt u te bereiken?

Wat zou er dan verbeterd zijn?

Wat zou u anders doen om hieraan bij te dragen?

Wat heeft u van de ander nodig?

## Het alternatief voor mediation

Wat betekent het voor u als u er met mediation niet uitkomt?

## Managen van verwachtingen

Wanneer zou voor u de mediation geslaagd zijn?

Wat verwacht u van de mediator, dan wel de mediation?

## Belangrijkste verschillen algemeen

Focus op de tekst: *'tussen de regels lezen'*,  
*Zorgvuldig formuleren van tekst en interventies*

Zorgvuldigheid: *neem de tijd om te antwoorden, met een passende interventie*

Plannen: *minder agenda afstem problemen, geen reistijd of kosten,*  
*geen praktijkruimte nodig*

*Hoewel, .... het kan een uitdaging zijn om het tempo erin te houden.*

Vertrouwelijkheid: *risico dat de communicatie gedeeld of opgenomen wordt,*  
*dus zorgvuldigheid en transparantie is vereist!*



## Belangrijkste verschillen voor de deelnemers

Afstemmen agenda's: geen vrij hoeven nemen van werk, geen oppas nodig!  
Wel, vergt het een pro-actieve houding & commitment van de deelnemers

Geen geografische belemmeringen: waar men ook is ter wereld (vakantie of werk)

Bedenktijd: niet het gevoel uitgedaagd te worden door de ander tot een directe reactie (minder beschuldigingen en/of bekvechten)

Geen persoonlijke confrontaties: makkelijker machtsbalans bewaken (let er op wie zich makkelijker 'uit')

Empowerment: 'staging' minder plaatsvinden, waardoor men zich meer kan beperken tot oprecht melden van hetgeen hen bezig houdt 'belangen en emoties'

## Protocollen

Wat te doen als:

De verbinding niet tot stand komt

Een persoon zonder camera werkt

Het geluid niet goed werkt

De verbinding wegvalt

## MO aanpassingen (1)

Aanvang, drie opties:

- De mediation vangt aan op [datum]. Vanaf dat moment zijn de bepalingen van het Reglement volledig van toepassing, of

- De mediation vangt aan door het (online) invullen van het Electronisch Intake Formulier. Vanaf dat moment zijn de bepalingen van het Reglement volledig van toepassing, of

- De mediation vangt aan door het online accepteren van de mediationovereenkomst. Vanaf dat moment zijn de bepalingen van het Reglement volledig van toepassing.

## MO aanpassingen (2)

Vertrouwelijkheid:

Partijen verbinden zich uitdrukkelijk om geen beeld- geluids-, digitale- (of enige andere vorm van) opnames te maken van al hetgeen, in en bij, de mediation besproken/gedaan wordt. Dit verbod betreft alle communicatie in de mediation in de meest ruime zin des woords, zoals gesprekken, telefoongesprekken, skype-, face-time, whatsapp-, etc.

## MO aanpassingen (3)

Indien meerdere exemplaren van deze overeenkomst separaat getekend worden, geldt ieder exemplaar als origineel en vormen deze tezamen de mediationovereenkomst.

## Vooraf te bepalen/welkomstmail

Met betrekking tot de voortgang:

We proberen de mediation zo vlot mogelijk te laten verlopen. Daarom verzoek ik u om steeds binnen [aantal] werkdagen op een nieuw bericht te reageren. Lukt dat niet in verband met vakantie of andere reden? Laat dat dan even aan mij weten.

Indien er een afspraak gemaakt wordt houd ik, om onnodig tijd verspillen tegen te gaan, de volgende stelregel aan: .....

## Samenvatting

Onderzoek wijst uit dat online tools resulteren in:

Vergelijkbare uitkomsten & tevredenheid van cliënten

Vergelijkbaar empowerment

Ontkrachting van machtsverschillen

Een groter gevoel van 'gerechtigheid'

De-escalatie van situaties

'De rol & kwaliteit van de mediator blijft de belangrijkste factor in het proces (85%).'

## Wat vragen ter afsluiting

In hoeverre was dit webinar een eye-opener?

Hoeveel waarborgen had je al doorgevoerd?

## VOM lidmaatschap

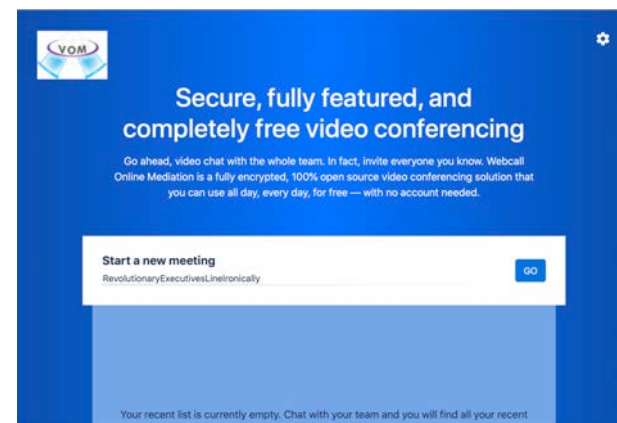
Vooralsnog:

€ 100,- (excl.) jaarbijdrage

Subsidie op MA € 100,- (excl.)

Mogelijkheid tot afnemen VOM AVG-proof conference call.

## VOM conference call



## Zoom settings

Require a password (on) for Personal Meeting ID (off)

Mute participants upon entry (off)

Private chat (on/off)

Recording (cloud/local)

## ODR training

€ 500 p.p.

16 PE-punten in IA

1 dagdeel techniek informatie

bij 2 casussen ondersteuning online skills, en vertrouwt raken met de software