

## Mediation biedt oplossingen voor de moderne gemeenten

### KLANTEN CONTACT EN COMMUNICATIE

Het voeren van telefoongesprekken, bewustwording van eigen gedrag, omgaan met emoties, doorvragen en open houding in communicatie. Direct implementeerbaar in de praktijk. Een directe aanpak beginnend bij het opnemen van de telefoon en goede houding achter uw loket is het begin van het voorkomen van bezwaarschriften. Het verrassende effect van een telefoontje is niet in geld uit te drukken. Het Mediators collectief stelt dat het aantal bezwaarschriften binnen een jaar na implementatie van mediationvaardigheden en het toepassen van mediation in een vroegtijdig stadium van een conflict is gehalveerd. Onze uitgekende training heeft dit inmiddels bewezen.



## Trainingen

- Gesprekstechnieken
- Bewustwording eigen gedrag
- Omgaan met emoties
- Bezwaar – en klachtenprocedures
- Telefoongesprekken
- Pre-Mediationgesprekken

## De meerwaarde van mediationvaardigheden

Mediationvaardigheden zijn communicatieve vaardigheden zoals aandachtig luisteren, samenvatten, gerichte vragen stellen. Deze vaardigheden worden toegepast vanuit een open, onafhankelijke en neutrale houding. Om mediationvaardigheden toe te kunnen passen hoeft u natuurlijk geen mediator te zijn. Mediationvaardigheden zijn evenwel toepasbaar voor ambtenaren en bestuurders die met regelmaat te maken hebben met bezwaren en klachten van burgers en bedrijven.

Het toepassen van mediationvaardigheden is gericht op het voorkomen en beperken van conflicten en scheelt u zo veel tijd, geld, misverstanden, frustraties en imago schade.

Medewerkers die de kunst verstaan mediationvaardigheden toe te passen, dragen direct bij aan de kwaliteit van dienstverlening.

Een juiste toepassing van mediationvaardigheden zal het aantal bezwaarschriften en klachten doen teruglopen. Dit betekent een directe afname van procedurekosten.

Het Mediators Collectief heeft een training ontwikkeld, die het mogelijk maakt om mediationvaardigheden op een praktische wijze in te voeren. De training stelt de burger centraal en leert medewerkers om nog meer voldoening uit hun werk te halen.

De training mediationvaardigheden kan worden toegespitst op de specifieke behoefte van uw gemeente of afdeling.

In overleg wordt een praktijkgerichte training verzorgd.

Onderwerpen die in elke training aan de orde zullen komen zijn

- \* het kennismaken met de algemene uitgangspunten van mediation
- \* het leren van mediationvaardigheden zoals luisteren, het stellen van de juiste vragen
- \* wat betekent werken bij een gemeentelijke overheid
- \* omgaan met lastige situaties en personen
- \* gedrag van mensen in een conflict
- \* op welke wijze kunnen mediationvaardigheden onderdeel gaan uitmaken van onze organisatie

Uiteraard bestaat de mogelijkheid om vooraf of gedurende de training onderwerpen in te brengen uit de eigen dagelijkse praktijk.