



Met de overheid aan tafel

Workshop mediationvaardigheden als hulpmiddel bij publieksparticipatie

Achtergrond:

De overheid wil meer betrokkenheid en aansluiting op maatschappelijke en burgerinitiatieven. Belangenverenigingen worden in een vroeg stadium gevraagd mee te denken over plannen op het gebied van infrastructuur en ruimtelijke ordening. De burger heeft hoge verwachtingen, de burger heeft wensen, de burger kan boos zijn en voelt zich soms de dupe.

In het ontwikkelingsproces van een ruimtelijke ordeningsproject, of infrastructureel plan en op informatieavonden wordt het contact met belanghebbenden en betrokkenen meer en meer gezocht. Er is een spanningsveld in de realisatie van plannen naar uitvoering en als [rijks- en gemeente-] ambtenaar heb je de taak om die spanning te kanaliseren. Je wordt er op uitgestuurd om in gesprek te gaan met individuele belanghebbenden en belangengroeperingen.

Welke positie neem je in, zodat het gesprek niet escaleert, de belangen zijn groot, alles ligt gevoelig... Hoe creëer je ruimte voor jouw verhaal bij iemand die in de weerstand zit? Wat is de balans tussen dienstbaar zijn en duidelijk zijn over kaders? Hoe krijg je draagvlak voor de plannen die er liggen? Kun je wellicht samenwerken? Hoe bewerkstellig je een constructieve ombuiging van het proces?

Als je een aantal praktische vaardigheden onder de knie hebt die gebaseerd zijn op mediatechnieken en oplossingsgericht werken, zijn dit soort gesprekken en bijeenkomsten een stuk eenvoudiger. En... veel leuker.

- Je ontdekt dat er een wereld te winnen is.
- Je versterkt je eigen luistervaardigheden.
- Je richt je op de belangen in plaats van op standpunten.
- Je kunt je informatie en kennis als overheidsvertegenwoordiger delen en je vindt wellicht oplossingen voor een gemeenschappelijk doel.
- Je contact met burgers wordt gelijkwaardiger.
- Je voegt essentiële instrumenten toe aan de communicatieve gereedschapskist.

Doelgroepen:

- Ambtenaren van rijk, provincie en gemeenten die op het gebied van welzijn, ruimtelijke ordening, infrastructuur, et cetera in contact treden met burger [-groepen] op informatieavonden, bij inspraakrondes, tijdens keukentafelgesprekken of anderszins.
 - Medewerkers uit semi-overheidsorganisaties die in dit krachtenveld werken.
 - Projectteams in provincie of gemeente die informatiebijeenkomsten organiseren.
- De workshop is uitermate geschikt ter voorbereiding op burgerpanels, bewoners- & informatiebijeenkomsten en inspraakavonden.

Duur: 4 uur (dagdeel)

Resultaten: Je hebt aan het eind van de workshop de volgende instrumenten:

- Snel tot de kern en belang van betrokkenen komen
- In gesprek komen over gemeenschappelijke belangen
- Een mening van een vraag onderscheiden
- Ruimte ervaren in een gesprek [i.p.v. angst of onzekerheid]
- Kansen en oplossingen te ontdekken m.b.t. algemene belang

Aandachtsgebieden:

- Welke “krachten” spelen een rol?
- Welke rollen worden er in dat krachtenveld gespeeld?
- Welke belangen spelen er een rol in het participatieproces?
- Hoe kun je die belangen snel op tafel krijgen?
- Hoe buig ik emotie om naar betrokken meedenken?

Werkvorm:

De bijeenkomst is een mix van overdracht van theoretische kennis, praktisch oefenen m.b.v. een acteur in de rol van burger/ belangenvertegenwoordiger. De trainers -Ewout Bomert en Annemieke Hijink- zijn ervaren mediators en procesbegeleiders bij overheidsvraagstukken. De workshop bestaat uit een algemeen en inleidend gedeelte, met een theoretisch blok en een interactieve theaterscène om vaardigheden te demonstreren. Daarnaast is er ruimte om praktisch en individueel te oefenen, met een acteur in de rol van belanghebbende, op reële en bestaande vragen uit de praktijk: maatwerk dus. We gaan ervan uit dat positiviteit en veiligheid helpen in een leerproces. Wij hanteren daarbij graag humor en relativering. Je gaat met (meer) vertrouwen met burgers en bewoners om tafel.

Prijsindicatie & opties:

Voor een groep tot 12 personen [1 trainer en 1 acteur]: € 2000,- ex BTW en reiskosten. (inclusief inlezen + algemene casuïstiek).

Grotere groepen splitsen we op [2 trainers en 2 acteurs]: € 3000,-

Voor maatwerk berekenen we aangepaste prijzen voor de intake en voorbereiding.

Opties [na het basisdagdeel]:

- training on the job: feedback van de trainer n.a.v. bijeenkomst in de praktijk
- telefonisch of mailadvies t.b.v. de praktijkuitvoering
- terugkomdag voor deelnemers/projectteam
- verdiepingstraining mediationvaardigheden
- intervisie & supervisie

Contact:

Annemieke Hijink: 06-2156608

Mail: info@hijinkenzo.nl

Ewout Bomert: 06-20327706

Referenties:



Annemieke Hijink

Deelnemers trainingen:

- Ik vond het erg leuk, praktisch, leerzaam en inspirerend.
- Dank voor de training. Nu komt het er op aan om iets te 'durven' doen, al is het maar iets kleins.
- Bedankt voor een boeiende en leerzame ervaring.

Inge Wiese, Cliëntenbelang Amsterdam:

Wat opvalt is dat Annemieke Hijink doorvraagt naar achterliggende redenen. Haar open manier van vragen heeft ons tot de kern geleid -evenals haar praktische aanpak- en concrete resultaten opgeleverd. Als procesbegeleider is ze uitnodigend, motiveert mensen om te reageren en bewaakt ze goed de tijd en hoofdlijn. Het principe blijft gelijk: gezamenlijk een stap verder komen.

Mediationdeelnemers:

Vooral door de rust en de vertrouwelijke sfeer die wordt gecreëerd, komt er andere informatie boven die relevant was voor wederzijds begrip.



Ewout Bomert

S. Lahaye, omgevingsmanager RWS Utrecht

De planstudies in de regio Utrecht, zoals de studie rondom Ring Utrecht en knooppunt Hoevelaken zijn niet alleen vanuit de inhoud erg complex maar ook door de gevoeligheden in de omgeving. De snelwegen liggen voor een groot deel in het landelijk groen en/of langs stedelijke woonwijken. Dit zorgt ervoor dat bewoners- en belangengroepen zeer actief en betrokken zijn. De opkomst bij informatiebijeenkomsten is groot en soms lopen de emoties tijdens de avonden hoog op. In voorbereiding op een aantal van deze bewonersavonden hebben we twee keer met het hele team een training gevolgd bij Ewout Bomert. De trainingen bleken achteraf van grote waarde. Door de aanpak van de trainingen en het oefenen in spelsituaties doe je al spelenderwijs een aantal vaardigheden op die je helpen tijdens de informatieavonden. Door hetgeen je leert in de training consequent toe te passen tijdens de informatieavonden merk je dat de sfeer tijdens de bijeenkomsten en in de gesprekken met bijvoorbeeld bewoners een stuk prettiger verloopt. Door het wegnemen van een groot deel van de emoties is er meer ruimte voor een constructief gesprek, wat zowel voor de mensen van RWS als de bezoeker prettig is.

Frans de Kock, projectmanager spoedaanpak RWS A27/A28

Ewout heeft ons naar volle tevredenheid voorbereid op de informatie-avonden van de A27 en A28. Door in spelsituatie ons te trainen op de zeer diverse vragen die bewoners op deze avonden kunnen stellen gingen wij als team met vertrouwen de avonden tegemoet. Sterk van Ewout daarbij was dat hij ons kritisch wees op verbeterpunten om met respect bewoners te woord te staan. Tijdens de avonden trad Ewout op als onafhankelijk voorzitter waarbij hij op natuurlijke wijze de rust in een zaal met licht geëmotioneerde bewoners wist te bewaren. Daarbij geeft hij op natuurlijke wijze ruimte aan de presentatie en vragen van bewoners, hij bewaakt daarbij het proces en zorgt dat uiteindelijk bewoners en projectorganisatie tevreden de zaal verlaten.