

Vandaag in organisaties

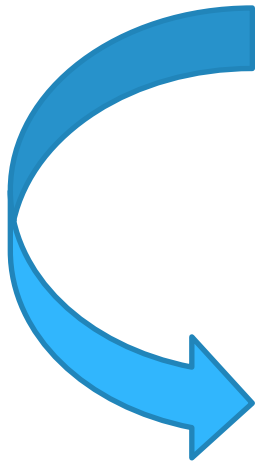
Aujourd'hui dans les organisations

STRESS

BURN – OUTS

PESTERIJEN

HARCÈLEMENT



CONFLICTEN
CONFLITS



stress

DOOR / PAR

sociaal - economische veranderingen

changements socio-economiques

internationale integratie

intégration internationale

afnemend gezag instellingen

autorité diminuante des institutions

Oplossingen/ Solutions

- Lange termijn/ long terme:

Ombuds: beleidsmaatregelen
mesures de gestion

- Korte termijn/ à court terme

Bemiddeling / Médiation:

Rétablissement de la communication /

Communicatieherstel

Sollution du conflit/ conflictoplossing

Woelige tijden

Temps turbulents

conflictueuze & versnipperde wereld:
monde conflictueux et éparpillé

heterogeen denken & verschillend zijn
pensée hétérogène & être différent

rechtvaardigheid & pluraliteit
justice & pluralité

=

ontvankelijkheid voor “andere”
réceptivité pour l’autre

VERANDERINGEN

CHANGEMENTS

bevelshuishouding => onderhandelingshuishouding

économie de commande => économie de négociation

grotere aandacht **welzijn**

plus d'attention au **bien-être**

“Rechten van de mens”

“Droits de l'homme”

VERANTWOORDELIJKHEID

RESPONSABILITE

Bemiddeling soepele regulaties ontwikkelen =>

Développer des régulations souples =>

communicatiebevorderend & resultaatgericht

stimuler la communication & orienté vers résultats



Meer leefbare maatschappij/ **société plus viable**

Meer leefbare maatschappij/ société plus viable

- opkomen voor zichzelf/ **assertivité**
- erkenning van andere /**reconnaissance de l'autre**
- samen verantwoordelijk voor gezamenlijke noden
responsabilité commune pour besoins communs

Basisprincipes bemiddeling

Principes de base de la médiation

- **vrijwilligheid / libre consentement**
- **autonomie / autonomie**
- **Vertrouwelijkheid / confidentialité**
- **Gelijkwaardigheid / égalité**
- **verantwoordelijkheid** samen gekozen oplossing
responsabilité pour solution décidée en commun

Bemiddeling/Médiation =>
leren zelf conflicten oplossen
apprendre à résoudre les problèmes soi-même

=> le respect réciproque/ wederzijds respect

krachtig & levendig sociaal netwerk
un réseau social puissant & vivant

tussen mensen onderling/ entre personnes

tussen mensen en beleid /
entre personnes et gestion

**BETER SAMENLEVEN
&
SAMENWERKEN**

**MIEUX VIVRE
ET
TRAVAILLER ENSEMBLE**

Escalatie

- **DOMINANT RATIONELE FASE**

De partijen zien hun conflict als een probleem dat ze samen kunnen oplossen

- **DOMINANT EMOTIONELE FASE**

De partijen zien hun conflict als een strijd die gewonnen moet worden

- **DESTRUCTIEVE FASE**

De partijen zien hun conflict als een strijd waarbij de vijand vernietigd moet worden

Escalade

- **FASE RATIONELLE**

conflit comme problème commun qu'on peut résoudre ensemble

- **FASE ÉMOTIONELLE**

conflit comme bataille qui doit être gagnée

- **FASE DESTRUCTIVE**

il faut détruire l'ennemi

SOORTEN CONFLICTHANTERING

	<u>TUSSEN</u> THERAPIE	<u>PARTIJEN</u> BEMIDDE- LING	<u>PARTIIDIG</u> BELANGEN BEHARTIGER	<u>BOVEN</u> ARBITER	<u>PARTIIDIG</u> AUTORITEITS BESLISSER
SOORT TUSSEN- KOMST	PROCES				INHOUD
FORMELE MACHT	WEINIG				VEEL
ESCALATIE - GRAAD	LAAG				HOOG
TIJDS- DRUK	KLEIN				GROOT

Gestion de conflit

	<u>ENTRE</u> THERAPIE ...	<u>PARTIS</u> MÉDIATION	<u>PARTIAL</u> DÉFENDEUR D'INTÉRÊTS	<u>AU DESSUS</u> ARBITRE	<u>DES PARTIS</u> DÉCIDER PAR D'AUTORITÉ
ESPECE D' INTERVENTION	PROCESSUS				CONTENU
POUVOIR FORMEL	PEU				BEAUCOUP
DEGRÉ D'ESCALADE	BAS				HAUT
PRESSION DE TEMPS	PETIT				GRAND

BEMIDDELING KAN ALS

- **PARTIJEN BEREID TOT OVERLEG**
- **PARTIJEN IN STAAT TOT OVERLEG**
- **ESCALATIE MAG REDELIJK HOOG**
- **TIJDSDRUK NIET HOOG**

MÉDIATION EST APPROPRIÉE SI

- IL Y A LA VOLONTÉ DE CONCERTATION
- IL Y A LA CAPACITÉ DE CONCERTATION
- L'ESCALADE PEUT ÊTRE RELATIVEMENT HAUTE
- LA PRESSION DU TEMPS EST BASSE

MÉDIATEUR

UN TIERS INDÉPENDANT, BILATÉRALEMENT LOYALE

VA FACILITER LES PARTIS À NÉGOCIER ENTRE EUX,

SANS INTERVENIR SUR LE CONTENU

**LES METTRE EN CONTACT POUR LES AIDER À MIEUX
COMMUNIQUER ENTRE EUX**

ACCORDS PAR CONSENSUS

BEMIDDELAAR:

- **ONPARTIJDIGE, TWEEZIJDIG LOYALE & DISCRETE DERDE ZAL ONDERHANDELINGEN TUSSENPARTIJDIG VERGEMAKKELIJKEN, GEEN INHOUDELIJKE INVLOED**
- **MET ELKAAR IN CONTACT GEBRACHT & COMMUNICATIE BEVORDERD**
- **AFSPRAKEN BIJ CONSENSUS**

LES BUTS SPÉCIFIQUES DE LA MÉDIATION

contribue à long terme à la viabilité & éviter du comportement dépassant les frontières par une solution de conflit accessible.

1. Rétablissement du contact et de la **communication** entre les partis

2. Déminage du conflit

3. Amplification de l' **autonomie** des concernés

4. Une solution négociée

5. Améliorer la **viabilité**

SPECIFIEKE DOELEN VAN BEMIDDELING

Op langere termijn bijdragen tot leefbaarheid & grensoverschrijdend gedrag voorkomen door laagdrempelige conflictoplossing.

Korte termijn

- 1- *Herstel contact en **communicatie** tussen partijen*
- 2- ***Ontmijnen conflict***
- 3- *Verhoging van **zelfredzaamheid** betrokkenen*
- 4- *Onderhandelde **regeling***
- 5- *Bevorderen **leefbaarheid***

Les principes de la médiation

- **Différences sont enrichissantes**
- **Conflits font partie de la vie**
- **On travaille à l' "empowerment"**
- **Propre solution = durable**
- **Reconnaître l'autre: accepter la différence de l'autre**

De uitgangspunten van bemiddeling

- ***Verschillen zijn verrijkend***
- ***Conflicten horen bij het leven***
- ***Werken aan empowerment***
- **Zelf oplossingen: duurzame = eigen oplossingen!**
- ***Recognition***: ander aanvaarden in anders zijn

Avantages médiation

- **REGLER LES CONFLITS DE FACON DIRECTE ET CONSTRUCTIVE**
- **AMÉLIORER LA COMMUNICATION & LES APTITUDES DE NÉGOCIATION**
- **PAS DE PARTIALITÉ : PAS DE VICTIMES**
- **AMÉLIORATION DE L'INTÉGRITÉ PSYCHIQUE**
- **INTEGRATION SOCIALE = AMELIOREE (SOLUTION)**
- **PROBABILITÉ D'IMPLÉMENTATION ACCRUE**
- **RESPECT POUR LA VIE PRIVÉ**
- **MOINS CHER ET PLUS VITE**