



PRAKTISCHE GIDS

VOOR DE BEMIDDELAAR VAN DE MIGRANTENGEMEENSCHAP

Definities, Vaardigheden, Houdingen

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein 2019-1-SE01-KA204-060535

[www. mcmproject.eu](http://www.mcmproject.eu)



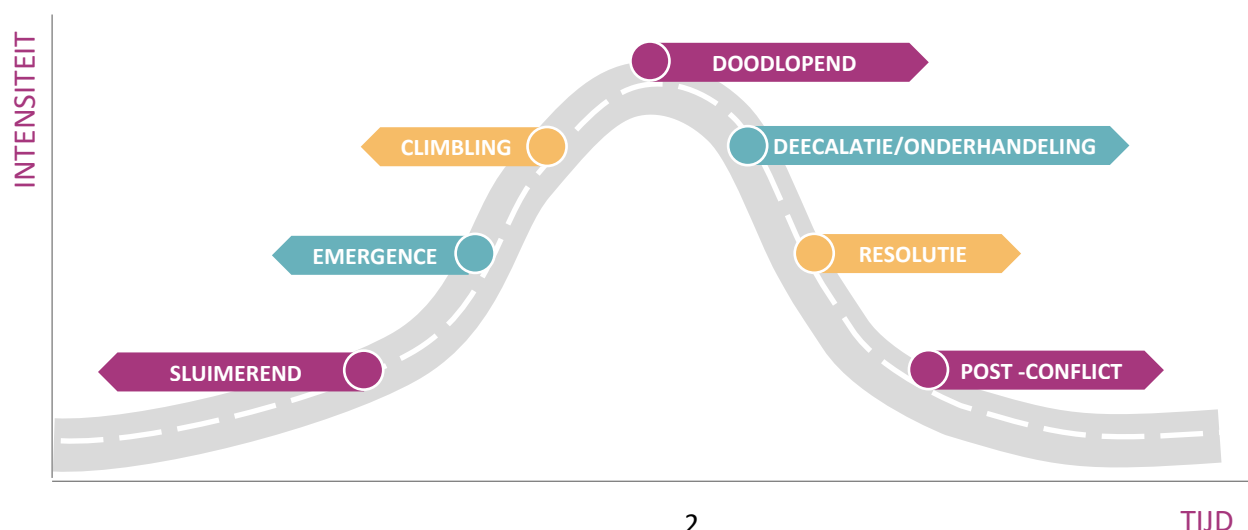
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Harmonie tussen of binnen migrantengemeenschappen en de gastbevolking is niet het resultaat van de afwezigheid van conflicten, maar van ons vermogen om conflicten goed te beheersen.

Deze gids, bestemd voor sociaal-culturele beroepsbeoefenaars die betrokken zijn bij activiteiten met verbannen mensen, wil instrumenten, methodes en reflexen aanreiken om mogelijke conflicten aan te pakken en bij te dragen tot de verzachting ervan. Elk informatieblad behandelt een dimensie van de houding van de bemiddelaar van de migrantengemeenschap, die overeenstemt met de verschillende intensiteitsniveaus van een conflict.

HET CONFLICT KAN

- Latent zijn (lage intensiteit, maar de ingrediënten zijn er): de bemiddelaar voor de migrantengemeenschap heeft dan aandacht voor wat een conflict kan veroorzaken, voor de belangen en behoeften van de partijen (indexfiches 6 en 8), hij handelt doorlopend in preventie omdat hij zijn context goed kent (indexfiche 4).
- escaleren in een zichtbaar of open conflict (dit is vaak waar het probleem en de mensen door elkaar beginnen te lopen): de bemiddelaar voor de migrantengemeenschap moet dan een goed begrip hebben van wat een conflict veroorzaakt (factsheet 3 en 8), wat het kan kalmeren of verergeren (factsheet 4), en de ruimtes of voorwaarden voor dialoog vinden (factsheet 9).
- De-escaleren (de partijen willen andere oplossingen voor het probleem dan blokkering of geweld): de bemiddelaar voor de migrantengemeenschap zet dan een bemiddelingsproces voor de migrantengemeenschap op (indexfiches 5 en 7), ondersteunt het zoeken naar oplossingen tot wederzijds voordeel, en is samen met de partijen verantwoordelijk voor de duurzaamheid van de geboden oplossingen, zodat het probleem (en dus het conflict!) niet opnieuw de kop opsteekt (indexfiche 10)



INHOUD

01	ALLOCHTONE GEMEENSCHAPSBEMIDDELAAR? EEN AANPAK EN INSTRUMENTEN	
	Waar hebben we het over?.....	5
	De communautaire context - Toepassingsvoorbeelden in de context van migranten.....	6
	Verder gaan: Oefening	6
02	CONFLICTEN, DEFINITIES EN AANDACHTSPUNTEN	
	Waar hebben we het over?.....	8
	Verder gaan: Oefening	8
03	DE CONTEXT VAN ELKE MIGRANTENGEMEENSCHAP ANALYSEREN EN BEGRIJPEN	
	Waar hebben we het over?.....	10
	Toepassingsvoorbeelden	11
	Verder gaan: Oefening	11
04	PREVENTIE: DE SLEUTEL TOT CONFLICTGEVOELIGHEID	
	Waar hebben we het over?.....	13
	Toepassingsvoorbeelden	14
	Nog een stap verder: oefening om de connectoren te vinden en in te drukken.....	15
05	BEMIDDELING, ONDERHANDELING, ENKELE THEORETISCHE GRONDSLAGEN	
	Waar hebben we het over?.....	17
	Toepassingsvoorbeelden: interesses vinden die verder gaan dan functies.....	18
	Een stap verder: oefening om de opties te vinden.....	18
06	BEHOEFTE, BELANGEN: DE KERN VAN WEDERZIJDIG BEGRIIP	
	Waar hebben we het over?.....	20
	Toepassingsvoorbeelden	21
	Verder gaan: Oefening	21
07	DE FASEN VAN BEMIDDELING TUSSEN MIGRANTENGEMEENSCHAPPEN	
	Waar hebben we het over?.....	23
	Toepassingsvoorbeelden	25
	Verder gaan: Oefening	25
08	PERCEPTIES, VOOROORDELEN EN VOORINGENOMENHEID: ONS BREIN GAAT SOMS TE SNEL!	
	Waar hebben we het over?.....	27
	Toepassingsvoorbeelden	28
	Verder gaan: Oefening	29
09	BELEMMERINGEN VOOR BEMIDDELING/ONDERHANDELING DOOR MIGRANTENGEMEENSCHAPPEN	
	Waar hebben we het over?.....	31
	Verder gaan: Oefening	32
10	REFLEXEN VAN DE BEMIDDELAAR VAN DE MIGRANTENGEMEENSCHAP	

Waar hebben we het over?.....	34
Toepassingsvoorbeelden	35
Verder gaan: Oefening	35
 BIBLIOGRAFIE OM VERDER TE GAAN	 37



01

ALLOCHTONE
GEMEENSCHAPSBEMIDDELAAR?
EEN AANPAK EN INSTRUMENTEN



WAAR HEBBEN WE HET OVER?

NEGOTIATIE

Onderhandeling is een instrument voor alternatieve conflictoplossing, een alternatief voor geweld en juridische arbitrage. De benadering van onderhandeling of conflictoplossing die in deze gids wordt gepresenteerd, wordt op belangen gebaseerde of op belangen gebaseerde onderhandeling genoemd.

MEDIATIE

Bemiddeling is een onderhandeling die door een derde wordt gefaciliteerd, wanneer de partijen er niet in slagen tot overeenstemming te komen.

Per definitie staat de bemiddelaar "in het midden", een brug tussen de partijen in een conflict, hetzij face-to-face (een bemiddelingsbijeenkomst) of op afstand (pendelbemiddeling tussen de ene en de andere partij).

HOUDING VAN NEUTRALITEIT

"Onpartijdig zijn is geen partij kiezen. Het is, als je partij kiest, om dat te doen zonder persoonlijke voorkeur. Onpartijdigheid, in tegenstelling tot neutraliteit, impliceert dus een beslissing. De onpartijdige kiest, de neutrale onthoudt zich ervan"

(Jean Pictet).

Objectiviteit	De eigenschap van een persoon, een geest, een groep die een oordeel velt zonder persoonlijke voorkeuren daarbij te betrekken (Larousse)
Onafhankelijkheid	De staat van iemand, een groep die onpartijdig oordeelt, beslist, enz., zonder zich te laten beïnvloeden door zijn politieke of religieuze gezindheid, door druk van buitenaf of door zijn eigen belangen (Larousse).
Onderlinge afhankelijkheid	Het is in het belang van zowel de facilitator als de partijen dat de beslissing bij consensus en in het belang van elke partij wordt genomen.

Wij horen vaak dat de bemiddelaar "neutraal" moet zijn, hetgeen niet veel zin heeft: wie is werkelijk neutraal in een menselijke dynamiek?

Hij of zij kan echter een *neutraal standpunt* innemen, wat inhoudt:

- Onpartijdigheid: de bemiddelaar kiest geen partij voor een van de partijen in het conflict.
- Luisteren zonder oordeel: de oplossing, het akkoord is de vrucht van de door de bemiddelaar gefaciliteerde dialoog, en niet "zijn" oplossing die aan de partijen wordt opgelegd (dit is het geval bij de rechter).
- Verwijzing naar door de partijen gevalideerde normen

BEMIDDELAAR VAN DE MIGRANTENGEMEENSCHAP

De bemiddelaar van de migrantengemeenschap kan zijn:

- Afkomstig van de groep(en) die in het conflict komt (komen) (interne bemiddelaar)
- Extern van de groep(en) die het conflict heeft (hebben) veroorzaakt (externe bemiddelaar)
- Het belangrijkste is dat hij of zij door de partijen wordt aangewezen als die vertrouwde derde partij om de onderhandelingen te vergemakkelijken. Migrantengemeenschapsbemiddeling begint pas wanneer de partijen hun akkoord hebben gegeven om verder te gaan.

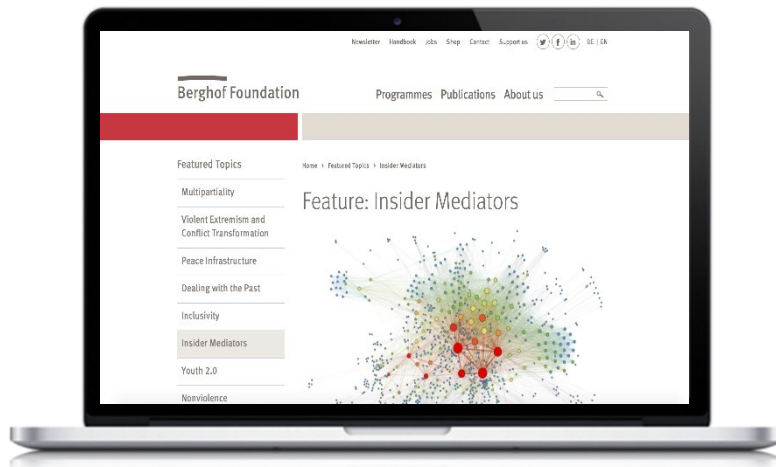


DE COMMUNAUTAIRE CONTEXT TOEPASSINGSVOORBEEDEN IN DE CONTEXT VAN MIGRANTEN

In de wijk Tilleuls (stad Blanc-Mesnil, Frankrijk) vervulde de conciërge van de gebouwen vaak de rol van bemiddelaar voor de migrantengemeenschap. Hij kende iedereen, deed iedereen een plezier, ongeacht hun afkomst, leeftijd of anciënniteit in de buurt. De burens wisten dat hij rechtvaardig was, en men kwam naar hem toe om geschillen te beslechten. Toen hij met pensioen ging, heeft zijn opvolger nooit meer dezelfde rol gespeeld.

Andere voorbeelden van interne bemiddelaars en koppelingen :

<https://www.berghof-foundation.org/en/featured-topics/insider-mediators/>



VERDER GAAN: OEFENING

Alvorens de volgende factsheets over de aanpak en de instrumenten van de bemiddelaar voor de migrantengemeenschap te gaan ontdekken, denkt u aan een situatie waarin u zich als bemiddelaar voor de migrantengemeenschap hebt bevonden (dit kan in een persoonlijke of professionele context zijn). Wat was uw relatie met de partijen? Wat maakte dat u deze rol speelde? Wat heeft u geholpen om het te doen? Welke stappen kunt u herkennen in het proces van "bemiddeling in de migrantengemeenschap"? Welke hulpbronnen (persoonlijke, externe, plaatsen, tijden, verhalen, enz.) heb je geactiveerd? Wat waren de bereikte resultaten en waarom denk je dat ze bereikt werden?



02

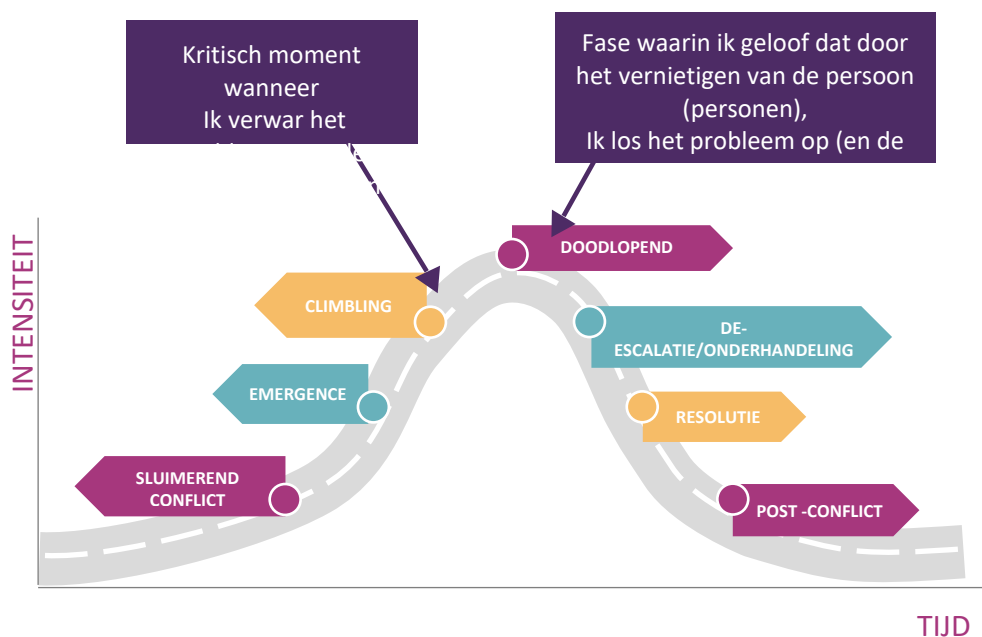
CONFLICTEN, DEFINITIES
EN PUNTEN
VAN AANDACHT



WAAR HEBBEN WE HET OVER?

Een conflict is een relatie tussen twee of meer partijen die onverenigbare doelen, waarden en belangen hebben of denken te hebben (*zie hieronder het conflict in de context van een migrantengemeenschap*). Vrede is niet de afwezigheid van conflict, het is de afwezigheid van geweld of agressie in een bepaalde groep, samenleving of systeem.

Conflict is dus een normale en noodzakelijke wijze van relatie, evenals overeenstemming. Het is op zichzelf geen probleem, en conflicten zijn zelfs nuttig (om verandering te stimuleren, onrechtvaardigheid te verminderen, organisaties te verbeteren). De kwestie is hoe ermee wordt omgegaan.



Geweld: Conflicten kunnen gewelddadig worden als er

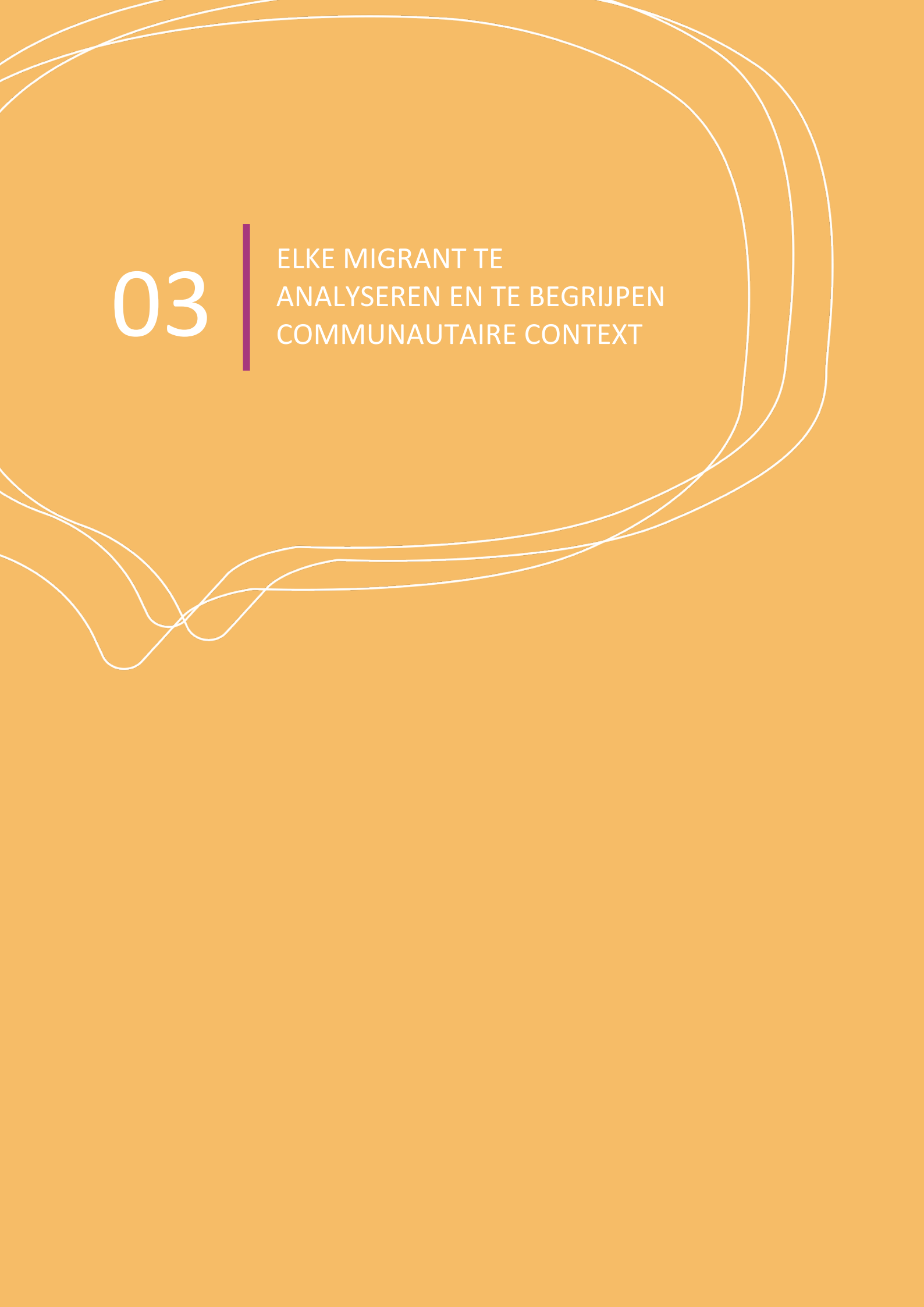
- Een gebrek aan dialoog of conflictreguleringsmechanisme
- Het gevoel dat er niet naar je geluisterd wordt, een gevoel van marginalisering, frustratie, enz.
- Aanhoudende onrechtvaardigheid, angst, enz.
- Uitgedrukt in gewelddadig gedrag, houding of structuren.

Emotionele toestanden die verband houden met de ervaring van conflicten: woede, frustratie, angst, droefheid, wrok en soms agressie en geweld.



VERDER GAAN: OEFENING

Identificeer als een team de verschillende conflicten die in mijn context voorkomen. Observeer de verschillende soorten conflicten en de verschillende rollen die we hebben moeten spelen. Observeer de conflicten die escaleerden in open conflicten, wat veranderde er, wat werd er ingewikkelder? Identificeer ook de momenten waarop we het begin van de curve ervoeren, zonder escalatie. Wat maakte dat mogelijk (gedrag, procedures, hulpverleners, enz.)?



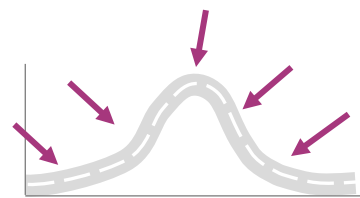
03

ELKE MIGRANT TE
ANALYSEREN EN TE BEGRIJPEN
COMMUNAUTAIRE CONTEXT



WAAR HEBBEN WE HET OVER?

Elk conflict heeft **grondoorzaken** (hulpbronnen, waarden, belangen...) en **indirecte** of secundaire **oorzaken** (politieke, economische of sociale machtskwesties, disfunctioneren van de organisatie, psycho-culturele dynamiek, invloeden van buitenaf) die de eerste in stand houden en soms de tweede verdringen. Ze kunnen ook worden ingedeeld in **structurele oorzaken** (gelijke toegang tot een dienst, gebruikconflict - we willen dezelfde ruimte of hetzelfde product) of **sociaal-psychologische oorzaken** (gevoel tot een groep te behoren, verlangen om leider te worden).



Het is van essentieel belang deze verschillende oorzaken te analyseren, het is zelden de oorzaak die we het eerst zien die de echte bron van het conflict is, en als de verkeerde oorzaken worden aangepakt, zal het conflict blijven bestaan! Conflict is een menselijke relatie, dus het is geen statische toestand. Wij zullen trachten de **dynamiek van spanningen** te evalueren (geschiedenis, conflictcurve, verschillende variabelen die aan het werk zijn).

Bij elk conflict zijn actoren betrokken, die op elkaar inwerken. Vaak worden de partijen in het conflict als eerste gezien, maar er zijn andere actoren die indirect met elkaar verbonden zijn of zouden kunnen worden. Het analyseren van de actoren maakt het mogelijk om:

- Hun relaties begrijpen (wie spreekt met wie, wie luistert naar wie, welke coalities bestaan er, wie zijn de "moeilijk te bereiken" voor ons migrantengemeenschapsbemiddelaars).
- Identificeer hun belangen, behoeften, percepties en angsten. Belangen en behoeften vormen de basis voor onderhandelingen, die in de volgende factsheets zullen worden ontdekt.



TOEPASSINGSVOORBEELDEN

Noordoost-Libanon ontving op het hoogtepunt van de crisis duizenden Syrische migranten. Bij de analyse van de belanghebbenden om de risico's op spanningen in kaart te brengen, werden de risico's tussen de migranten- en de gastbevolking snel geïdentificeerd, om activiteiten te kunnen uitvoeren die beide ten goede kunnen komen, zodat de frustraties niet nog groter worden. De diversiteit binnen de vluchtelingenpopulaties (religieuze gemeenschappen, sociaal niveau van herkomst, regio van herkomst, relaties binnen gezinnen tussen kinderen/ouders, jongeren/ouderen...) werd echter vaak vergeten.

In de zuidelijke wijk van de stad X bestonden al enkele jaren spanningen tussen de sedentaire bewoners, die in hun huizen waren blijven wonen, en de mobiele bewoners, zigeunerfamilies die afhankelijk van de tijd van het jaar in caravans op de aangrenzende terreinen verbleven. Om oplossingen te vinden voor de talrijke conflicten die zich ontwikkelden, hebben de begeleiders de geschiedenis van de relaties hertekend, door de curve van het conflict te tekenen over de maanden van de afgelopen 3 jaar. Zij trachtten vervolgens de terugkerende patronen te begrijpen en merkten op dat de winterperioden de tijd van systematische spanningen waren, evenals de periode vóór de verkiezingen. Zo konden ze zien dat het samenwonen minder conflictueus verliep wanneer de mensen vrij met elkaar konden praten, en wanneer het onderwerp van het

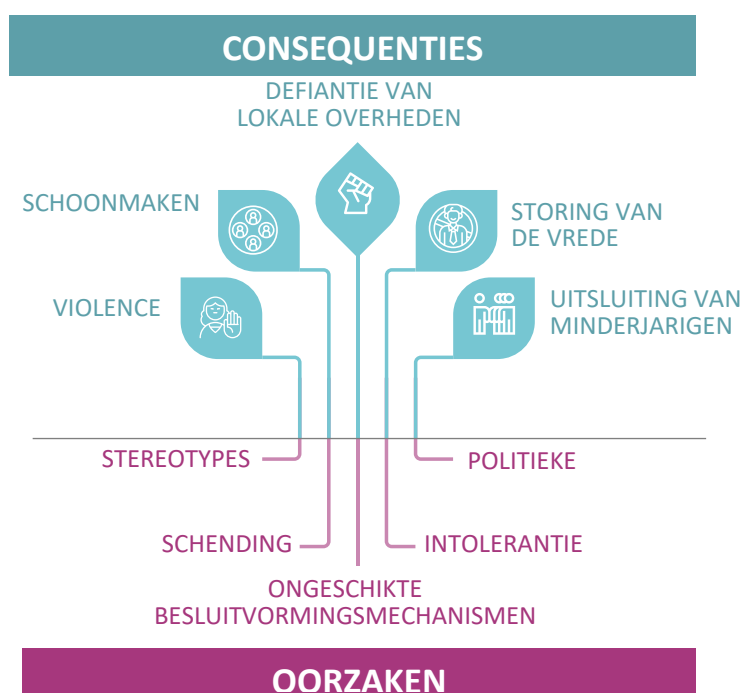
samenwonen niet werd "gepolitiseerd" door andere actoren van buiten de wijk. Bij de oplossing van het conflict kon men zich dan concentreren op de onderliggende problemen en deze één voor één oplossen, in plaats van te proberen de zigeuners te doen vertrekken, die als de "oorzaak van de problemen" worden beschouwd.



VERDER GAAN: OEFENING

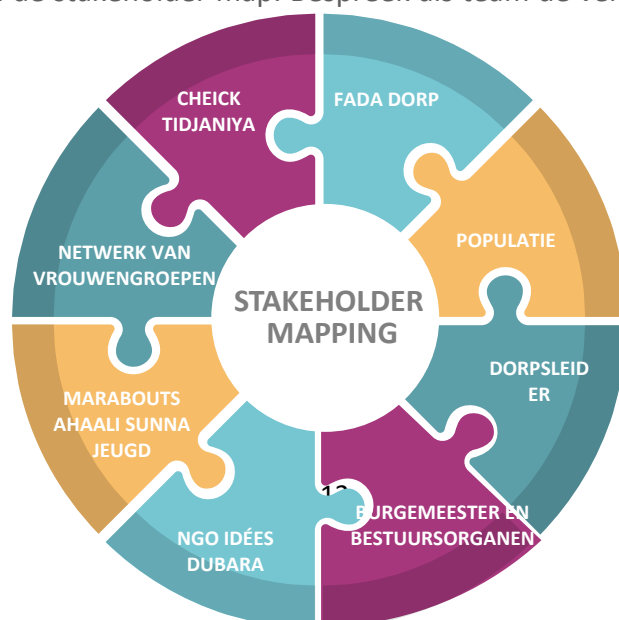
DE CONFLICTBOOM:

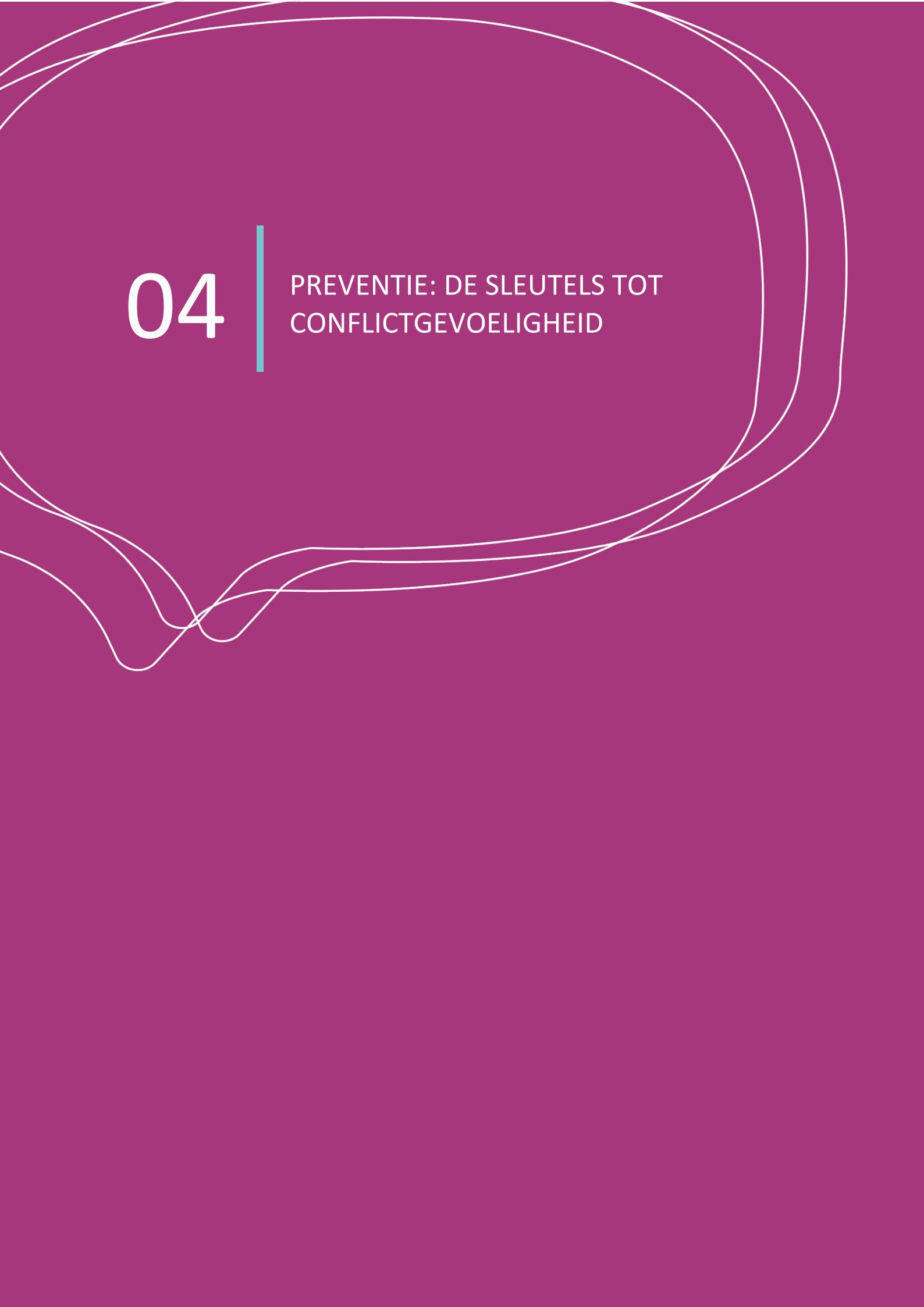
Indien mogelijk samen met de partijen in het conflict, of met andere gemobiliseerde mensen.



BELANGHEBBENDEN IN KAART BRENGEN:

Identificeer en traceer de relatie tussen de betrokken belanghebbenden (rode en groene pijlen, enz.) en noteer vervolgens de beweegredenen van de belanghebbenden onder de pijlen. Het werken aan belangen en behoeften maakt het ook mogelijk om de oorzaken van het conflict en mogelijke oplossingen te identificeren! U staat ook in de stakeholder map. Bespreek als team de verkregen resultaten en het begrip van het systeem in conflict





04

PREVENTIE: DE SLEUTELS TOT
CONFLICTGEVOELIGHEID



WAAR HEBBEN WE HET OVER?

DEFINITIE

Conflictgevoeligheid" is een algemene term die verschillende inspanningen beschrijft, methodologieën, instrumenten, enz. die proberen om:

- het risico verminderen dat onze acties bijdragen tot de escalatie of intensivering van spanningen/conflicten, of de verlenging van gewelddadige conflicten ("geen schade berokkenen")
- Help spanning/conflict te verminderen door de positieve elementen te versterken en de negatieve te beperken.



Deze benadering is gebaseerd op een sleutelbegrip: verbinders (wat mensen en groepen samenbrengt) en verdelers (wat hen verdeelt).

Het is simpel: denk aan je familie. Wat brengt uw familie samen? - Bloedbanden, maaltijden, bepaalde gebeurtenissen, religie (soms), politiek (soms), waarden... Wat verdeelt hen? - Afstand, geld, religie (soms), politiek (soms), waarden...

Het is hetzelfde in alle gemeenschappen, en ook tussen verschillende gemeenschappen. Er zijn altijd elementen die ons samenbrengen en elementen die ons verdelen. En mijn optreden als "bemiddelaar tussen migrantengemeenschappen" zal het ene of het andere versterken, bewust of onbewust.

HET IS BELANGRIJK OM SPECIFIEK TE ZIJN OM ZE TE IDENTIFICEREN:

U kunt de volgende categorieën gebruiken en specificeren: wat is in mijn context verbinder/verdeelster (Let op, hetzelfde element kan beide zijn, maar met belangrijke nuances: de school is bijvoorbeeld verbonden omdat alle kinderen er toegang toe hebben, maar de communicatieregels binnen de school zijn verdeelster omdat de ouders (bijvoorbeeld) geen Frans verstaan).

	CONNECTORS	DIVIDERS
Systemen en instellingen		
Houdingen en acties		
Effecten en rente		
Ervaringen		
Symbolen en kansen		

Pas op, individuen zijn geen verbinders of verdelers, hun gedrag of daden zijn dat wel (want individuen veranderen, en wij willen deze potentiële verandering kunnen waarnemen!).



TOEPASSINGSVORBEELDEN

WOORDEN DIE VERDELEN

Émilie is oudervertegenwoordiger op de school van haar kinderen in de Auvergne (Frankrijk). De buurt is de laatste jaren erg veranderd en de school heeft veel kinderen van over de hele wereld verwelkomd. Samen met haar team stelde Émilie voor om het "fête des cultures" te organiseren, waarbij elk gezin een gerecht "van thuis" meebrengt. Een paar dagen voor het festival ontmoette Émilie een plaatselijke moeder: "Het is geweldig wat jullie voor al deze mensen doen, het is jammer dat er niets is voor ons mensen uit de Auvergne. Deze moeder had niet gehoord dat haar cultuur ook welkom was op het festival, en verschillende gezinnen "van hier" hadden zich buitengesloten gevoeld van het evenement. Het festival werd al snel omgedoopt tot "fête des terroirs et des cultures" (feest van het land en de culturen), en kon zijn rol als verbindingsschakel tussen de gezinnen spelen.

EVENEMENTEN DIE SAMENBRENGEN

New Faces door Hooman Nassimi - <http://www.newfacesatfestivals.nl/en/>



'Nieuwe gezichten' betreft nieuwkomers met een vluchtelingenachtergrond als vrijwilliger bij Nederlandse festivals. Wellicht weet u dat veel nieuwkomers naast hun drie halve dagen inburgeringscursus weinig kans hebben om mee te doen, actief te blijven en hun netwerk te vergroten. Het opbouwen van een nieuw netwerk is voor velen een sleutel tot het verkrijgen van een plek in de maatschappij en het opdoen van werkervaring is essentieel om betaald werk te krijgen.

New Faces heeft een speciale toolkit ontwikkeld met richtsnoeren voor organisatoren van festivals om nieuwkomers bij het festival te betrekken: <http://www.newfacesatfestivals.nl/toolkit-en/>

De toolkit is ook in het Engels beschikbaar en bevat 10-15 citaten van zowel organisatoren als nieuwkomers.



EEN STAP VERDER GAAN: OEFENEN OM EN DRUK OP DE CONNECTOREN

Analyseer in mijn context wat de actoren die ik in kaart heb gebracht verdeelt en wat ze samenbrengt (fiche 3). Kies de sterkste verbinders en verdelers en heroverweeg mijn actie om de eerste beter te versterken en de tweede niet te verergeren (er zijn altijd opties!) : verander van plaats, voeg mensen toe, verander van naam, organiseer twee evenementen, etc.).

Opgelet: Conflictgevoeligheid (of culturele gevoeligheid) is geen instrument voor conflictbeheersing, het wordt elke dag gebruikt om spanningen te vermijden en om me aan te passen aan elke context die ik tegenkom!

Het vergt van de beroepsbeoefenaar/vrijwilliger een grote dosis luisterbereidheid.

05

BEMIDDELING,
ONDERHANDELING, ENKELE
THEORETISCHE GRONDSLAGEN



WAAR HEBBEN WE HET OVER?

Onderhandeling is een instrument voor alternatieve conflictoplossing, een alternatief voor geweld en juridische arbitrage. De bemiddelaar voor de migrantengemeenschap is er om de onderhandeling te vergemakkelijken, d.w.z. om met de actoren tot duurzame oplossingen te komen om de problemen op te lossen.



In het begin van de jaren tachtig schreven de professoren Roger Fisher en William Ury van de universiteit van Harvard "Getting to Yes", waarin zij 3 grondslagen van op belangen gebaseerde onderhandelingen (of "interest-based negotiation") presenteerden als basis voor bemiddeling:

1. Scheidt mensen van problemen
2. Focus op belangen, niet op posities
3. Uitvinden van opties voor wederzijds voordeel

1

MENSEN SCHEIDEN VAN PROBLEMEN

Als ik niet kan slapen door het lawaai van mijn bovenbuurman, dan is het probleem mijn buurman, nietwaar? Er is geen mogelijke oplossing (afgezien van het verwijderen van mijn buurman) totdat ik vaststel dat het probleem de isolatie tussen onze appartementen is, of de levensschema's van elk appartement, of mijn gevoeligheid voor lawaai, enz. Problemen die oplossingen hebben.

Een goede reflex om niet in deze diep menselijke val te trappen is zich bewust te worden van al die keren dat men op zoek is naar de verantwoordelijke in plaats van naar het op te lossen probleem.

En zeg tegen jezelf:
wat wil ik echt?

2

FOCUS OP INTERESSES, NIET POSITIE

Twee kinderen kibbelen over een sinaasappel. Ze zeggen allebei: Ik wil het! Nee, ik wil hem! Wat ben je aan het doen? Wat ben je aan het doen?

- ✓ Als je het doormidden hakt, krijgt iedereen zijn deel...
- ✓ Je eet de sinaasappel
- ✓ Je praat met de kinderen over waarom ze dat oranje willen en wat belangrijk voor hen is?

In dit verhaal wilde de een de schil om een taart te maken, en de ander het vruchtvlees voor de smaak. Het was dus mogelijk, door zich te richten op belangen (en niet op standpunten: ik wil de sinaasappel), beide kinderen voor 100% tevreden te stellen! Het is deze zoektocht die centraal staat in de rol van de bemiddelaar van de migrantengemeenschap.

3

OPTIES UITVINDEN VOOR WEDERZIJDIG VOORDEEL

Deze stap kan alleen worden uitgevoerd als eerst alle problemen (of oorzaken van conflicten, zie de boom) zijn geïnventariseerd. Hij kan worden opgesplitst in 3 sub-stappen:

1. Het bedenken van de mogelijke opties (allemaal! Het is een niet-oordelende creativiteit sessie)
2. Selectie van de "pakketten opties" die het best tegemoet komen aan de behoeften en belangen van de verschillende belanghebbenden
3. Samen het beste "pakket opties" kiezen en de voorwaarden voor de uitvoering ervan valideren op basis van objectieve criteria (de wet, interne voorschriften, vroegere praktijken, enz.),



TOEPASSINGSVOORBEELDEN: HET VINDEN VAN BELANGEN BUITEN POSITIES

Buurtbemiddeling tussen de ouderen die stilte willen, en de jongeren die op scooters rijden op de binnenplaats van de woning. Op de vraag "wat willen jullie" die aan de ouderen wordt gesteld, antwoorden zij: dat de kinderen stoppen met buiten spelen, het is te lawaaierig (het is een standpunt!).

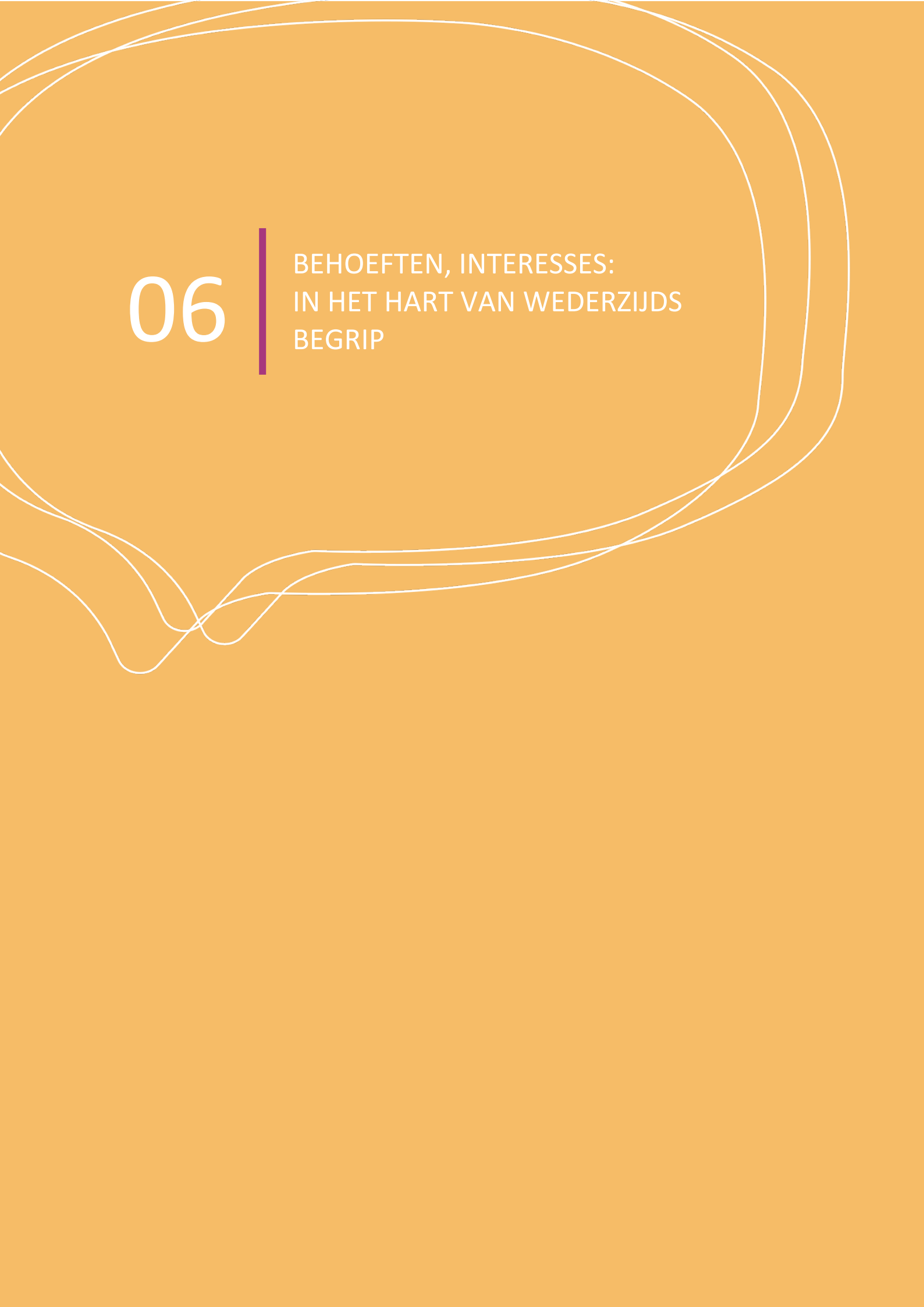
Op de vraag: "wat heb je eraan? " (Een goede interesse/behoefte-vraag!), antwoorden zij: na het middagmaal in alle rust kunnen uitrusten, af en toe op het erf kunnen kaarten met de burens. Hier zien we de mogelijkheden voor het plannen van het gebruik van de tuin, activiteiten die tussen de bewoners kunnen worden opgezet, enz.



OM NOG EEN STAP VERDER TE GAAN: OEFENING OM DE OPTIES TE VINDEN

1. Zodra het dilemma in de kern van het conflict is geïdentificeerd, geef uw team of belanghebbenden 2 minuten om zoveel mogelijk opties voor een oplossing te vinden. De gekste zijn welkom, er is geen limiet, alleen creativiteit. Bespreek vervolgens waardoor meerdere ideeën naar voren konden komen (vertrouwen, niet veroordeeld worden, niet de kern van het conflict zijn, etc.). En zoek naar bruikbare ideeën binnen de duizend geboden opties.
2. Deze benadering van onderhandelen staat op veel punten haaks op het traditionele afdingen. Identificeer in een "bemiddelingssituatie voor de migrantengemeenschap" wanneer u of anderen in de verleiding komen om af te dingen:

ONDERHANDELING ONDERHANDELING	BELANGENGERICHTE ONDERHANDELING
De partijen zijn tegenstanders	De partijen zijn partners bij het oplossen van problemen.
Het doel is overwinning	Het doel is een wijs besluit
Vragen om concessies	Samen bepalen wie wat krijgt
Blijft vasthouden aan zijn posities	Focus op belangen, niet op posities
Zoek je eigen voordeel	Op zoek naar een gedeelde winst



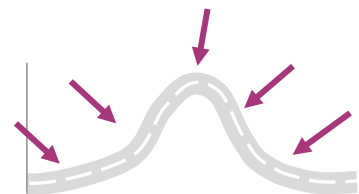
06

BEHOEFTE, INTERESSES:
IN HET HART VAN WEDERZIJD
BEGRIIP



WAAR HEBBEN WE HET OVER?

Het is mogelijk om geheel of gedeeltelijk tegemoet te komen aan de belangen van de onderhandelende partijen, terwijl het moeilijk en contraproductief is om hun standpunt te omzeilen, om hen "van gedachten te doen veranderen". Het identificeren van belangen, behoeften, verlangens en angsten is een onontbeerlijke stap in de dialoog. Het helpt om inzicht te krijgen in de ruimte die er is om oplossingen uit te werken.



Verscheidene instrumenten zijn nuttig voor dit werk van luisteren en wederzijds begrip:

ACTIEF LUISTEREN:

Het is luisteren waarbij ik het stemmetje dat in mijn hoofd tegen me spreekt het zwijgen opleg en zijn tijd besteed aan het beoordelen van wat de ander zegt, sneller dan hij/zij oplossingen vindt, nadenkt over wat ik in zijn/haar plaats gedaan zou hebben, mijn eigen emoties voelt, enz... Actief luisteren probeert te begrijpen (niet noodzakelijk te aanvaarden!) wat de ander zegt, wat er met hem/haar gebeurt, hoe hij/zij zich voelt, waarom hij/zij het doet, enz...

ONTVANGST TOETSEN:

Ik begrijp het,
Ik hoor dat je me nodig
hebt om..., is dat het?
"Voor jou, is het
ondraaglijk."
Begrijpen ≠ zijn
goed

Ik stel vragen van
begrip,
totdat ik heb
vastgesteld wat echt
belangrijk is voor de
ander. Ik formuleer
validaties om er zeker
van te zijn dat ik
begrip

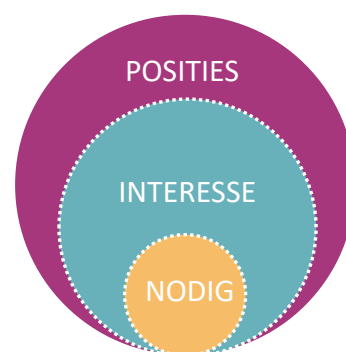
SLEUTELS TOT HET STELLEN VAN VRAGEN

Waarom vraagt hij dat?
Wat gaat er gebeuren?
maak dat...?
Waar ben ik bang voor,
waar ben ik boos over?

HET SCALA VAN BEHOEFTE:

De bevrediging van primaire behoeften ligt altijd ten grondslag aan een vaste uitdrukkingspositie (behoeften aan levensonderhoud, veiligheid, vrijheid, erbij horen, erkenning, spiritueel, intellectueel, ...).

De ui: In de meeste conflicten liggen de standpunten van de partijen ver uit elkaar, terwijl de werkelijke behoeften van de partijen vaak beter met elkaar te verzoenen zijn. Net als bij een ui kan men de eigen situatie en die van de andere partijen afpellen om de "kern" te raken.



Fisher et al (2000)



TOEPASSINGSVOORBEELDEN

HET VINDEN VAN BELANGEN BUITEN POSITIES

Buurtbemiddeling tussen de ouderen die stilte willen, en de jongeren die op scooters rijden op de binnenplaats van de woning. Op de vraag "wat willen jullie" die aan de ouderen wordt gesteld, antwoorden zij: dat de kinderen stoppen met buiten spelen, het is te lawaaierig (het *is een standpunt!*). Op de vraag: "wat zal dit voor u doen?" (*een goede vraag naar interesse/behoefte!*), antwoorden zij: na het middagmaal in alle rust te kunnen rusten, af en toe met de burens op het erf te kunnen kaarten. Hier zien we het begin van mogelijke oplossingen: schema's voor het gebruik van de tuin, activiteiten die tussen de bewoners kunnen worden opgezet, enz.



VERDER GAAN: OEFENING

GA NAAR ACTIEF LUISTEREN

A, B en C zijn drie mensen in je team. A luistert actief naar B die hem over een situatie vertelt. A stelt begripsvragen, valideert zijn begrip, probeert de behoeften en belangen van B (en van anderen als er anderen in zijn verhaal zijn) achter het dilemma van B te begrijpen. C observeert en maakt aantekeningen over het verbale en non-verbale gedrag van A.

Bij de debriefing wordt eerst aan B gevraagd: voelde u zich gehoord? Wat voelde je? dan aan A: had je het gevoel dat je zijn behoeften en belangen begreep? wat was moeilijk? gemakkelijk? dan maakt C zijn opmerkingen (steeds de feiten die hij waarnam nauwkeurig citeren, en in een suggestiemodus als hij suggesties voor verbetering heeft).



07

DE FASEN VAN BEMIDDELING
TUSSEN
MIGRANTENGEMEENSCHAPPEN



WAAR HEBBEN WE HET OVER?

ANALYSE VAN DE CONTEXT EN VOORBEREIDING VAN BEMIDDELING IN MIGRANTENGEMEENSCHAPPEN: DE VOORBEREIDENDE INTERVIEWS

Geen bemiddelingsbijeenkomst voor migrantengemeenschappen zonder voorafgaande vertrouwelijke individuele gesprekken. Zij maken het mogelijk de context te analyseren (fiche 3), de behoeften en belangen van de betrokkenen te identificeren (fiche 6), frustraties uit te spreken (dit vermijdt vaak hevige emoties tijdens de vergadering), enz.



HET OPZETTEN VAN EEN BEMIDDELINGSPROCES VOOR DE MIGRANTENGEMEENSCHAP DAT PAST IN DE CONTEXT

Een duidelijke en vroegtijdige definitie van het kader, het proces, de verantwoordelijkheden en functies (en het gebruik van faciliteringsinstrumenten) van de facilitator of bemiddelaar voor de migrantengemeenschap zijn de eerste stappen. Dit verduidelijkt, samen met de partijen :



HET PROCES

Het is van essentieel belang om de 3 fasen van onderhandeling te scheiden bij het tot stand brengen van een collectieve consensus
(zie ook informatieblad 5)



BEMIDDELING VAN MIGRANTENGEMEENSCHAPPEN

De functies van de facilitator (bron Geyser):

FACILITATIE	Het vergemakkelijken van de uitdrukking van allen en het zoeken naar overeenstemming
REGLEMENT	Spraak reguleren
REMINDER	Herinneren aan het kader en de punten van overeenstemming
VERTALING	jargon vertalen
ALERT	Wijzen op de gevaren die de voortgang van de dialoog bedreigen
MARKUP	Vermeld de afgelegde weg en de mijlpalen

DE MIDDELEN VOOR DE CONTROLE VAN DE GENOMEN BESLUITEN VAST TE STELLEN

Op de uitvoering van een overeenkomst moet worden toegezien, idealiter door de partijen zelf, aangezien zij er allemaal een theoretisch belang bij hebben dat de overeenkomst wordt nageleefd. De context zal ook evolueren, en moet worden gemonitord om te voelen of de overeenkomst moet evolueren (terug naar Factsheet 3 - Context en Factsheet 4 - Conflicten voorkomen).



TOEPASSINGSVOORBEELDEN

Zodra er spanningen ontstaan in een sociaal centrum in de streek van Lyon, zetten de beheerders, die een opleiding in onderhandeling hebben genoten, een proces van dialoog op gang:

1. Pre-interviews: telefonische of face-to-face interviews, maar altijd vertrouwelijk
2. Voorstel van een persoon in een bemiddelingspositie in de migrantengemeenschap en keuze van de partijen om deze te aanvaarden of de voorkeur te geven aan een andere persoon
3. Verduidelijking van het doel van de bemiddeling voor de migrantengemeenschap (de problemen die we aan het eind samen willen aanpakken) en voorstel voor een proces van drie korte bijeenkomsten:
 - Bij de eerste delen we een anoniem verslag van de individuele interviews. We vullen aan en bespreken de problemen van elke persoon. De geschiedenis kan worden overgedaan om naar de verschillende versies te luisteren.
 - In de tweede fase ontwikkelen we zoveel mogelijk opties voor oplossingen, we lijsten ze op zonder ze te veroordelen, we stellen ons dezelfde situatie voor zonder conflict "hoe zou uw context/gebouw/vereniging eruit zien als de conflicten opgelost waren?", "wat zou er voor u veranderen als deze problemen konden worden opgelost?" »
 - In de derde definiëren wij haalbare oplossingen, die voor iedereen gelden en zoveel mogelijk een antwoord bieden op de problemen (zoals in het oranje tussen de kinderen).
4. Houdt toezicht op de context en de overeenkomst, door middel van een min of meer formele controle van het beheersteam

In een geval van bemiddeling door een migrantengemeenschap met kinderen was het proces aangepast tot een bordspel (een wiel dat werd rondgedraaid om het soort probleem te identificeren (tussen kinderen, met volwassenen, met andere mensen, ...) en dan moest het kind het illustreren met een specifiek voorbeeld (een feit!) en dan stelden ze als groep oplossingen voor ...



VERDER GAAN: OEFENING

Conflictbemiddelaars in de migrantengemeenschap hebben elk hun eigen techniek voordat ze aan bemiddeling in de migrantengemeenschap beginnen. De meest voorkomende zijn:

- Ontspanning en meditatie vóór de gesprekken, bijeenkomsten om zich beschikbaar te stellen om te luisteren, om zich de eigen technieken voor het beheersen van de eigen emoties te herinneren, om zich de beginselen van de houding van neutraliteit te herinneren.
- Voorbereiding van "alles wat zou kunnen gebeuren en de conflicthantering zou kunnen doen mislukken": zich een voorstelling maken van het gedrag van elkaar, profielen opstellen voor elke acteur, een mede-bemiddelaar inschakelen in geval van blokkering, zich de plaats voorstellen die zich het best zal lenen voor de situatie, enz.

Het is aan u om de juiste voorbereiding te vinden!

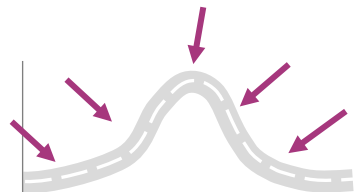
08

PERCEPTIES, VOOROORDELEN
EN VOORINGENOMENHEID:
ONS BREIN GAAT SOMS TE
SNEL!



WAAR HEBBEN WE HET OVER?

Onze hersenen zijn zo intelligent dat ze sluiptwegen nemen... en onze oordelen worden beïnvloed door onze percepties, onze angsten, onze gedachten. In situaties van spanning versterken emotionele factoren dit effect, om geen gezichtsverlies te lijden of om het ongemak van onverenigbare gedachten te vermijden. Meer dan wie ook zal de bemiddelaar in de migrantengemeenschap attent moeten zijn op zijn of haar eigen vooroordelen en die van anderen in zijn of haar omgeving moeten herkennen om gedrag te kunnen begrijpen. Hier zijn enkele van de vooroordelen waarmee je te maken krijgt (aangepast van <http://www.psychomedia.qc.ca/psychologie/biais-cognitifs>):



BEVESTIGINGSBIAS

Bevestigingsvooringenomenheid is de veel voorkomende neiging om alleen informatie te zoeken en in overweging te nemen die overtuigingen bevestigt en om informatie die deze overtuigingen tegenspreekt te negeren of in diskrediet te brengen. Als ik klimaatsceptisch ben, kan ik een wetenschappelijke analyse lezen die het tegendeel beweert, en ik zal vooral het zinnetje onthouden waarin staat "de hypothese dat de invloed van de mens...", het is dus een hypothese. Als ik fundamenteel geloof in de invloed van de mens op de klimaatverandering, zal de studie mij nog meer overtuigen dan voorheen.

HET HALO-EFFECT

Het *halo-effect* treedt op wanneer de perceptie van een persoon of groep wordt beïnvloed door een eerder ingenomen mening over een van zijn kenmerken. Zo zal bijvoorbeeld een goed uitziend persoon als intelligent en betrouwbaar worden beschouwd. Een persoon die goed Frans spreekt en onlangs is aangekomen kan relevant lijken om een bemiddelende rol te spelen, hoewel dit niet het belangrijkste criterium is!

DE ILLUSIE VAN CORRELATIE

De *illusie van correlatie* bestaat in het waarnemen van een verband tussen twee niet-verwante gebeurtenissen of het overdrijven van een verband dat in werkelijkheid zwak is. Bijvoorbeeld, de associatie van een bepaald kenmerk bij een persoon met het feit dat hij of zij tot een bepaalde groep behoort, terwijl dat kenmerk niets te maken heeft met het feit dat hij of zij tot die groep behoort. Deze eerste bias is de sleutel bij conflictbeheersing in gemeenschappen: de eerste reflex zal altijd zijn om personen in verband te brengen met de groep waartoe zij behoren. In een buurtbemiddeling die reeds in deze gids werd aangehaald: de ouderen vonden dat jongeren per definitie respectloos waren. Alleen door de betekenis van respect voor elke persoon in de vergadering te onderzoeken, konden we dit vooroordeel overwinnen.

DE ILLUSIE VAN KENNIS

De *illusie van kennis* bestaat erin dat men zich op onjuiste overtuigingen verlaat om een realiteit waar te nemen en niet tracht nadere informatie in te winnen. De situatie wordt ten onrechte beoordeeld als gelijksoortig aan andere bekende situaties en de persoon reageert op de gebruikelijke manier. Elke context is anders, dit is wat Factsheet 3 - Context doet experimenteren! Zo is bijvoorbeeld het op dezelfde manier verwelkomen van migranten uit verschillende contexten altijd een bron van moeilijkheden omdat de behoeften verschillend zullen zijn.

HET BOEMERANGEFFECT

Het *boemerangeffect* is het verschijnsel waarbij pogingen tot overreding het tegenovergestelde effect hebben dan verwacht. Aanvankelijke overtuigingen worden versterkt in het aangezicht van tegenstrijdige bewijzen. Recente neurowetenschappelijke studies tonen aan dat onze hersenen "bevriezen" als zij informatie ontvangen die te onverenigbaar is met hun sterke overtuigingen; het is niet zo dat zij doen alsof zij het niet horen, maar zij leggen geen verband!

Zo liep een vergadering van verschillende mensen uit verschillende Oostafrikaanse landen vast op een punt, waarbij een Keniaanse collega de Ethiopische collega van een bepaald punt probeerde te overtuigen. Een andere Ethiopische collega komt tussenbeide en herhaalt precies hetzelfde als de Keniaanse, waarop de eerste Ethiopische collega het "hoort" en het punt bekrachtigt.

COGNITIEVE DISSONANTIE

Het feit dat we onverenigbare redeneringen hebben, verhindert ons gewoon om vooruit te komen. Bijvoorbeeld: het discours van de meerderheid in mijn gemeenschap is dat de Franse seculiere school kinderen afleidt van onze cultuur; ik ging naar de Franse seculiere school en draag toch sterk mijn cultuur van oorsprong. Deze twee elementen zijn met elkaar in tegenspraak, maar het is te ongemakkelijk om de meerderheid een tegenstrijdige stem te geven, en mijn eigen discours zal een van de realiteiten uitwissen. We kiezen er dan voor om "tegen elkaar te liegen", te vluchten, of een gevecht aan te gaan (in conflict!) om de frustratie die we ervaren hebben te bevredigen.



TOEPASSINGSVOORBEELDEN

In het hierboven beschreven geval had het werk rond "wat betekent het om respectvol te zijn voor jou?" ons in staat gesteld om onze standpunten te verlaten om onze behoeften aan te raken, om onze emotionele velden te verlaten om ons rationele aan te raken, om onze vooroordelen en overtuigingen te overstijgen om eenvoudige oplossingen te vinden: Een grootmoeder had geantwoord: "Het betekent hallo tegen me zeggen en de deur voor me openhouden als we elkaar in de hal tegenkomen"; een moeder had gespecificeerd: Een kind zei: "Het betekent aanvaarden dat ik mijn kinderen anders opvoed dan anderen, maar dat men erop kan vertrouwen dat ik voor hen zorg"; een kind zei: "Het betekent dat als mijn bal naar het huis van de burens gaat, zij mij vragen hem terug te halen in plaats van hem te schoppen".

Om de correlatievooringenomenheid bij het begin van de bemiddeling te overwinnen, is het interessant om de mensen in een conflict toe te staan "elkaar respectievelijk hun leven te vertellen". In een bemiddeling tussen twee burens waarvan de familie enkele jaren eerder uit Tsjetsjenië was aangekomen, was het erg ver gegaan: beledigingen en bedreigingen, dagelijkse spanningen. Aan het eind van een korte sessie "hun levensverhaal vertellen", waartegen de mensen zich in het begin hadden verzet, konden sommigen zeggen: "wat een verhaal, ik begrijp nu beter met welke moeilijkheden zij te maken kunnen hebben gehad", en de anderen "als ik geweten had, dat zij dingen voor de gemeenschap deden voordat zij hier kwamen, dan konden wij elkaar meer helpen"? Actief luisteren was dan mogelijk.

Rekening houden met vooroordelen stelt ons eenvoudigweg in staat "de ladder af te dalen" van onze (nog steeds vervormde) percepties naar een beter begrip van de andere persoon en de feiten die zich hebben voorgedaan.



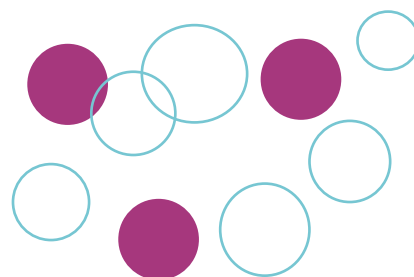
VERDER GAAN: OEFENING

**IN EEN GROEP DIE JIJ BEGELEIDT,
STEL EEN EENVOUDIGE VRAAG UIT HET VOLGENDE DIAGRAM:**

"Zijn de cirkels in het midden even groot? »

Vooraf vraagt u aan 2 of 3 personen met een sterke persoonlijkheid (afhankelijk van de groep kan dit een oudere/goedgemutste persoon zijn, een "beter gekwalificeerde" persoon, een persoon met karakter...) om te bevestigen, met details om het te ondersteunen, dat de cirkels in het midden niet even groot zijn. Dring erop aan dat de hele groep antwoordt.

Observeer dan met hen wat er gebeurt: zij die er zeker van waren twijfelen, aarzelen, weten het niet meer... Dit is een illustratie van verschillende van de hierboven genoemde vooroordelen.





09

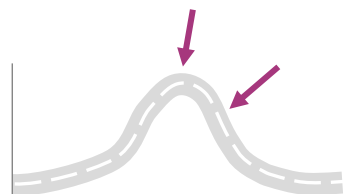
BELEMMERINGEN VOOR
BEMIDDELING/ONDERHANDELING
DOOR
MIGRANTENGEMEENSCHAPPEN



WAAR HEBBEN WE HET OVER?

Onderhandelingsbelemmeringen zijn de contextuele elementen die verhinderen dat een onderhandeling of dialoog plaatsvindt of slaagt. Als men deze kent voordat de onderhandeling plaatsvindt, kan men

- Zichzelf en de andere partijen beter voorbereiden op de onderhandelingen (rijpheid)
- Zijn onderhandelingsstrategie vóór en tijdens de bespreking aanpassen
- Anticipeer op factoren die de overeenkomst kunnen verzwakken wanneer zij eenmaal is bereikt



Het is op basis van de analyse van de onderwerpen, de actoren, hun belangen en de mogelijkheden om meningsverschillen uit het verleden op te lossen dat de belemmeringen voor onderhandelingen kunnen worden geïdentificeerd (deze stap maakt dus deel uit van het voorbereidende werk na de individuele gesprekken!). Zijn de partijen klaar voor een overeenkomst? Is dit het juiste moment om een onderhandeling in te leiden? Waar moet ik als bemiddelaar voor de migrantengemeenschap aan werken voordat ik de partijen uitnodig voor een dialoog? En moet ik gewoon niets doen, omdat er in deze context te veel barrières zijn?

WORDEN ZIJ OVER HET ALGEMEEN IN DRIE CATEGORIEËN INGEDEELD:

Tactische of strategische belemmeringen: wanneer onderhandelingen vanuit het standpunt van de partijen tactisch of strategisch niet de beste optie lijken.	Dialoog = opgeven: door aan te geven dat u bereid bent tot dialoog, geeft u het beeld van een "zachte" onderhandelaar. Machtsasymmetrie: De machtigsten denken dat ze anders winnen, de zwakkeren denken dat ze genaaid worden... Geen potentiële ruimte voor overeenkomst: Waarom onderhandelen als je perceptie is dat er geen ruimte is voor overeenstemming, je geeft een negatief beeld, het kan onrealistische verwachtingen stimuleren. Geen enkele "partner" is in staat (in staat of bereid) om een overeenkomst te baseren of uit te voeren.
Psychologische belemmeringen houden verband met percepties of emoties en tonen aan dat onderhandelen een "interactief sociaal proces" is. Zij omvatten	Niet-erkenning van de ander; discussies geven legitimiteit Het bereiken van een overeenkomst is niet altijd het belangrijkste: "het is mijn recht", een kwestie van rechtvaardigheid, waarover niet te onderhandelen valt. Polarisatie: in langdurige conflicten kunnen stereotypen de overhand krijgen, waarbij elke partij de andere als onherstelbaar beschouwt. De dynamiek van de wederkerige escalatie: met een hit, een hit terug, wordt de relatieve winst van het grootste belang (ik moet meer verdienen dan jij, wat ik ook win).
Structurele, of institutionele, belemmeringen weerspiegelen de "context waarin het conflict en de onderhandeling plaatsvinden" en hebben voornamelijk betrekking op de instellingen die belast zijn met het voeren van de onderhandeling.	De achterban is verdeeld: binnen uw groep kan verzet ontstaan als u verzoenend overkomt. Politieke/fysieke kanalen zijn gesloten: geen mogelijkheid om te onderhandelen De partijen zien de "ander" als een uniform blok (het stadhuis, gemeente Y), in plaats van als een veelheid van actoren (mensen) en potentiële partners.

Nog andere belemmeringen kunnen worden geïdentificeerd op het snijpunt tussen de 3 voorgestelde categorieën, zoals de dynamiek binnen en tussen groepen, of de uitdaging om geen gezichtsverlies te lijden (zie informatieblad 8 - vooroordelen).



VERDER GAAN: OEFENING

1. Denk aan een conflict uit het verleden: wat zijn de hindernissen die een oplossing of dialoog in de weg hebben gestaan? Hoe heeft u die overwonnen?
2. In een lopende zaak: zodra de voorbereidende gesprekken zijn gevoerd, potentiële belemmeringen voor bemiddeling in de migrantengemeenschap identificeren (indien mogelijk in een groep, dat is gemakkelijker). Bepaal voor elke belemmering of "wij" iets kunnen doen, "wie" het kan doen, wat er moet veranderen in het bemiddelingsproces van de migrantengemeenschap?



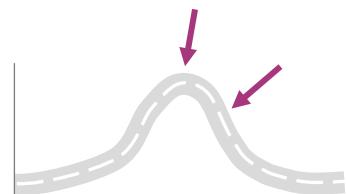
10

REFLEXEN VAN DE
BEMIDDELAAR VAN DE
MIGRANTENGEMEENSCHAP



WAAR HEBBEN WE HET OVER?

TE WETEN OF DE VOORWAARDEN WORDEN VOLDAAN VOOR BEMIDDELING VAN MIGRANTENGEMEENSCHAPPEN



Kernvragen voor het opzetten van bemiddeling of consensusbevordering door de migrantengemeenschap

- rijpheid van de partijen: zijn zij klaar voor de dialoog? - stand van het conflict, beweegredenen, capaciteiten
- Volwassenheid van de bemiddelaar/facilitator van de migrantengemeenschap? - Is zij de juiste persoon? Wat heeft zij tot haar beschikking om de onderhandelingen te stimuleren (stok, wortel, mate van vertrouwen)?
- Wie neemt het initiatief tot de bemiddeling door de migrantengemeenschap? Wat kiest de bemiddelaar van de migrantengemeenschap?

VERDUIDELIJK JE HOUDING

Zie fiche 7: de bemiddelaar van de migrantengemeenschap moet door de partijen worden gevalideerd, en verduidelijken wat hij of zij doet om een neutrale houding te verzekeren (of het nu intern of extern is!).

DE VOOROORDELEN (ZIJN EIGEN EN DIE VAN ANDEREN) ONDER CONTROLE TE HOUDEN (ZIE X-VOOROORDELEN)

HET KADER TE VERDUIDELIJKEN (ZIE BLAD X PROCES)

OMGAAN MET MOEILIJKE TIJDEN

TE ZORGEN VOOR GELIJKHEID TUSSEN DE PARTIJEN AAN DE ONDERHANDELINGSTAFEL :

Kennis: De regels van het spel, de belangen van de partijen, de na te streven strategieën, de context.	De bemiddelaar voor de migrantengemeenschap faciliteert hetzelfde kennisniveau voor elk van de partijen, kan toegang geven tot (juridische of technische) expertise indien de partijen dat wensen. De bemiddelaar in de migrantengemeenschap wordt niet verondersteld zelf oplossingen of ideeën aan te reiken.
Bekwaamheid: beheer van interne processen	Uit onpartijdigheid is het in het belang van de bemiddelaar voor de migrantengemeenschap om samen met de partijen te werken aan hun vermogen om opties te bedenken en om een duidelijke onderhandelingsstrategie te hebben. Omdat het resultaat voor iedereen beter zal zijn als elke partij weet hoe zij de onderhandelingen moet leiden, kan de bemiddelaar voor de migrantengemeenschap een partij die dat meer nodig heeft, individueel begeleiden.

	De bemiddelaar van de migrantengemeenschap helpt de partijen niet om te "winnen". Hij of zij kan hen hulp aanbieden van een andere speler die een "onderhandelingsconsulent" zal zijn.
Macht (politiek)	Er is een verschil in de machtsverhoudingen rond de tafel en buiten de tafel. Rond de tafel, zelfde spreektijd, enz. Als het onevenwicht rond de tafel blijft bestaan, kan de bemiddelaar van de migrantengemeenschap de partijen op 3 criteria bevragen: "Is het eerlijk? "Is het efficiënt? "Is het stabiel? »

Bron : Susskind , de verantwoordelijkheid van de bemiddelaar

MOEILIJKE TIJDEN BEHEREN

- Emoties: het herkennen en opzoeken van onvervulde behoeften, de rol van emotie (wat is het doel van deze emotie die naar buiten komt: overtuigen? Grenzen stellen? Loyaliteit tonen?), "het balkon opgaan" (figuurlijk gesproken, hoogte winnen ten opzichte van de situatie om de eigen emotie te reguleren...), "het balkon opgaan" (figuurlijk gesproken, hoogte winnen ten opzichte van de situatie om de eigen emotie te reguleren...), "het balkon opgaan" (figuurlijk gesproken, hoogte winnen ten opzichte van de situatie om de eigen emotie te reguleren...), "het balkon opgaan" (figuurlijk gesproken, hoogte winnen ten opzichte van de situatie om de eigen emotie te reguleren...), "het balkon opgaan"....), "op het balkon gaan staan" (figuurlijk gesproken, hoogte winnen ten opzichte van de situatie om de eigen emotie te reguleren...), "op het balkon gaan staan" (figuurlijk gesproken, hoogte winnen ten opzichte van de situatie om de eigen emotie te reguleren...).
- Monopolisering: stroomopwaarts, verduidelijking van de rollen indien sterke persoonlijkheden, herinnering aan de regels ("Ik wens nu te horen wie ik niet heb gehoord")
- Impasse (of sabotage): deel de bevinding met de deelnemers ("wat gebeurt er? "), afzonderlijke vergaderingen,



TOEPASSINGSVOORBEELDEN

De instrument-vragen

(In het begin) Wat is echt belangrijk voor je?

(Om "meer opties voor oplossingen te zoeken") Wat zou u in staat stellen dit voorstel te aanvaarden?

Als "x" voor u onaanvaardbaar is, wat zou u dan in de buurt van "x" aanvaarden?



VERDER GAAN: OEFENING

DE EMOTIONELE TEMPERATUUR:

Leer hoe u uw eigen emotionele temperatuur (op een schaal van één tot tien) en die van uw partners kunt meten, en leer de technieken om die temperatuur omlaag te brengen:

- Ademhaling,
- Pauze van de vergadering,
- "Opstijgen naar het balkon" - stel je visueel voor dat je op een balkon staat met uitzicht op de scène die je ervaart, dit wordt ook wel een meta-positie genoemd.

U kunt dit aan anderen voorstellen: "Ik voel veel spanning, ik stel voor dat u deze spanning vermindert door ... een pauze te nemen in het park, of gewoon een koffie, enzovoort."

Als deze techniek als inleiding wordt gepresenteerd, is het gemakkelijker erop te zinspelen wanneer de gelegenheid zich voordoet.

BIBLIOGRAFIE OM
VERDER TE GAAN

- Anderson, Mary B. Do No Harm: How Aid Can Support Peace - or War. Boulder, Colo: Lynne Rienner, 1999. Gedrukt.
- Pijl, K., Mnookin, R., & Ross, L. (1995). Barrières voor conflictoplossing. New York: W.W. Norton.
- Bar Tal Daniel. Het overwinnen van psychologische belemmeringen voor het sluiten van vrede: The Influence of Mediating Beliefs about Losses: <http://portal.idc.ac.il/en/symposium/herzliyasymposium/documents/dcbar-tal.pdf>
- Bar Tal, Daniel. Conflicten tussen groepen en hun oplossing: A Social Psychological Perspective. New York: Psychology, 2011. Afdrukken.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (1991). Getting to yes: Onderhandelen over overeenstemming zonder toe te geven (2nd ed.). New York, N.Y.: Penguin Books.
- Lederach, John Paul. Bouwen aan Vrede: Duurzame verzoening in verdeelde samenlevingen. Washington, D.C.: United States Institute of Peace, 1997. Afdrukken.
- Levinger, Matthew Bernard. Conflictanalyse: Causes Understanding, Unlocking Solutions. Washington, DC: United States Institute of Peace, 2013. Afdrukken.
- Stone, D., Heen, S., & Patton, B. (2010). Moeilijke gesprekken: How to discuss what matters most (10th anniversary ed., [2nd ed.]). New York: Penguin Books.
- Susskind, L., & Cruikshank, J. (1987). Het doorbreken van de impasse: Consensuele benaderingen voor het oplossen van publieke geschillen. New York: Basic Books.
- Tropp, Linda R. The Oxford Handbook of Intergroup Conflict. Oxford: Oxford UP, 2012. Afdrukken.
- Hedges, Chris. Oorlog is een kracht die ons betekenis geeft. New York: PublicAffairs, 2002. Gedrukt.

Deze gids voor bemiddelaars in de migrantengemeenschap is geproduceerd door de partners van het project voor bemiddelaars in de migrantengemeenschap: Le LABA - Folkuniversitetet Stiftelsen Vid Lunds Universitet - Roscommon LEADER Partnership - Stichting Learning Hub Friesland - Momentum Marketing Services Ltd - Canice Consulting; in geassocieerd partnerschap met Aline Brachet (Appica-Capacity).