

DIGITALE VERDIEPINGSTRAININGEN BUURTBEMIDDELING

Inhoud

1.1	Buurtbemiddeling in een 1,5 meter maatschappij	1
1.2	Intervisie voor buurtbemiddelaars.....	1
1.3	Omgaan met weerstand	2
1.4	Coaching bij burenruzie	2
1.5	Kennismaking 2.0.....	3
1.6	Effectief omgaan met ongewenst gedrag.....	3
1.7	Oplossingsgericht bemiddelen: meer commitment en zelfredzaamheid	4
1.8	Omgaan met kwetsbare burenen en complexe zaken	5
1.9	Focus op de intake	6
1.10	Lastige burenen en situaties: verbinden en begrenzen.....	7
1.11	Tele-bemiddeling (1 dagdeel)	8
1.12	Opfrustraining buurtbemiddeling (1 dagdeel)	8
1.13	Pendelbemiddeling (2 dagdelen).....	8
1.14	Groepsbemiddeling (2 dagdelen)	9
1.15	Coaching (3 dagdelen).....	9
1.16	Omgaan met cultuurverschillen en diversiteit in leefstijlen (3 dagdelen).....	9
1.17	Telefonisch buurtbemiddelen: Volgorde gesprekstechniek telefonische intake ..	10
1.18	E-buurtbemiddeling: online verdiepingstrainingen voor buurtbemiddelaars	11
1.19	Online buurtbemiddeling via Zoom	12
1.20	Online vergaderen via Zoom.....	13
1.21	Vergroot (digitale) bemiddelingsvaardigheden door regietheater	14
1.22	Anders Kijken Meer Zien! Digitale training over non-verbale communicatie	15
1.23	Herstelrecht & buurtbemiddeling.....	16
1.24	Diverse online sessies.....	17
1.25	VOOR COORDINATOREN: Intervisie begeleiding	18

BUURTBEMIDDELING IN EEN 1,5 METER MAATSCHAPPIJ

De 1,5 meter maatschappij daagt ons uit om nieuwe wegen te vinden voor buurtbemiddeling. In deze training leer je hoe je effectief digitaal kunt bemiddelen. Zo leer je hoe je optimaal gebruik maakt van beeld en geluid en hoe jij je werkwijze aanpast zodat partijen hun verhaal kwijt kunnen en voorbereid zijn op het bemiddelingsgesprek.

BuroMediation biedt twee variaties van deze training; de basis en een verdieping.

De basisvariant gaat in op algemene digitale kennis en vaardigheden en het doen van de digitale intake.

De verdieping gaat in op het bemiddelingsgesprek en bestaat uit een maatwerk rollenspel voor een kleine groep waarin de deelnemers vaardig worden in het effectief begeleiden van een digitaal bemiddelingsgesprek tussen twee partijen.

Overige informatie

Eén of twee dagdelen.

Beide trainingen beslaan 1 dagdeel en kunnen onafhankelijk van elkaar worden gevolgd.

Contact

BuroMediation

Annemiek Hakkers

info@buromediation.nl

06 - 44 856 214

Referentie:

Elk Welzijn, Ingrid van Oostwaard, IvanOostwaard@elkwelzijn.nl

INTERVISIE VOOR BUURTBEMIDDELAARS

Nu live-intervisie niet tot de mogelijkheden behoort, is het extra belangrijk om aandacht te hebben voor de betrokkenheid van je buurtbemiddelaars. Door een digitale intervisie houdt je contact met je buurtbemiddelaars, kunnen zij elkaar blijven ontmoeten en werk je aan het onderhouden en verdiepen van de vaardigheden van je groep. Zo blijft je groep op vlieghoogte en blijf je beschikken over een vitale groep bemiddelaars.

BuroMediation ontzorgt je bij het begeleiden van intervisie-avonden. In overleg met de coördinator stemmen we de inhoud af. Hierbij putten wij uit veel ervaring en gebruiken we diverse werkvormen om een leerzame en enthousiasmerende bijeenkomst te houden.

Overige informatie

Eén dagdeel

Contact

BuroMediation

Annemiek Hakkers

info@buromediation.nl

06 - 44 856 214

Referentie:

Buurtbemiddeling Barneveld, Henk van Veldhuizen

OMGAAN MET WEERSTAND

We kennen het allemaal, een partij die zich dominant opstelt tijdens een intake. Of een partij die zich als slachtoffer gedraagt bij een bemiddelingsgesprek. Hoe ga je hier effectief mee om?

Tijdens deze training leer je jouw communicatiestijl af te stemmen op het gedrag van de ander waardoor je partijen in beweging brengt.

We gebruiken tijdens de training de Roos van Leary om inzicht te krijgen in de diverse communicatiestijlen en oefenen de verworven vaardigheden in kleine groepjes in de break-out rooms waarbij de deelnemers persoonlijke feedback krijgen van de trainer.

Overige informatie

Eén dagdeel

Contact

BuroMediation
Annemiek Hakkers
info@buromediation.nl
06 - 44 856 214

Referentie:

Buurtbemiddeling Raalte, Fenna Lont

COACHING BIJ BURENRUZIE

Buurtbemiddeling heeft als doel om burenen met elkaar in gesprek te brengen zodat zij zelf tot een oplossing komen van een conflict tussen hen. Soms lukt het (nog) niet om beide partijen aan tafel te krijgen. Bijvoorbeeld omdat partij B niet wil of omdat partij A het niet aandurft. Coaching van één van de burenen of beide burenen is dan een optie.

Bij het coachen van burenen gaat het er om dat de bemiddelaars de partij bevragen waardoor de partij tot inzicht komt wat de kwestie is, voor hem/haar betekent en wat hij/zij zelf zou kunnen doen om de situatie te beïnvloeden.

Om de benodigde vaardigheden eigen te maken is oefenen en persoonlijke feedback belangrijk. In de break-out rooms oefenen de deelnemers intensief, waarbij de trainer mee kijkt en persoonlijke feedback geeft.

Overige informatie

Twee dagdelen

Contact

BuroMediation
Annemiek Hakkers
info@buromediation.nl
06 - 44 856 214

Referentie:

Buurtbemiddeling Sociom, Froukje Drent

KENNISMAKING 2.0

Wat is een optimaal kennismakingsgesprek? Je informeert de partij over buurtbemiddeling en de spelregels. Je hoort aan wat de kwestie is. Maar hoe kan je de kennismaking inzetten om partijen optimaal voor te bereiden op het bemiddelingsgesprek? En hoe borg je commitment van partijen?

Tijdens de training worden de deelnemers zich bewust van de eigen overtuigingen en werkwijze. De aangereikte kennis en vaardigheden worden vervolgens in de praktijk gebracht in oefeningen en rollenspel in kleine groepjes waarbij de trainer persoonlijke feedback geeft.

Overige informatie

Eén of twee dagdelen

Contact

BuroMediation
Annemiek Hakkers
info@buromediation.nl
06 - 44 856 214

Referentie:

Buurtbemiddeling Kwadraad, Karin van den Heuvel, k.vandenheuvel@kwadraad.nl

EFFECTIEF OMGAAN MET ONGEWENST GEDRAG

Tijdens buurtbemiddeling kan je te maken krijgen met ongewenst gedrag. Een partij die brutaal is, manipuleert of discrimineert; non-verbaal of verbaal. Hoe ga je hier effectief mee om?

In deze training verkennen de deelnemers wat ongewenst gedrag volgens hen is en wat het met hen doet. En vervolgens; wat doe je ermee binnen jouw neutrale en onafhankelijke rol als buurtbemiddelaar?

Na een theoretische overweging gaan we aan de slag met oefeningen in kleine groepjes en ontvangen de deelnemers persoonlijke feedback.

Vaardigheden die aan bod komen zijn signaleren, confronteren, feedback geven en het interveniëren op inhoud versus proces.

Overige informatie

Eén of twee dagdelen

Contact

BuroMediation
Annemiek Hakkers
info@buromediation.nl
06 - 44 856 214

Referentie:

Buurtbemiddeling Ede, Elly van Neerbos, evanneerbos@malkander-edel.nl

OPLOSSINGSGERICHT BEMIDDELEN: MEER COMMITMENT EN ZELFREDZAAMHEID

Deze praktische vaardigheidstraining leert bemiddelaars interventies toepassen die het commitment en de zelfredzaamheid van burens versterkt. Want uiteindelijk is het aan de burens zelf, om in beweging te komen en aan een oplossing bij te dragen.

Deelnemers leren wat de kern van oplossingsgericht bemiddelen is. We oefenen met een moedermodel en leren werken met vier specifieke oplossingsgerichte interventies. Dit alles praktisch toegepast op voorbeelden uit de praktijk van buurtbemiddeling.

Tijdens deze training krijgen bemiddelaars antwoord op de vragen:

- Wat is de kern van oplossingsgericht bemiddelen?
- Waarom sluit dit perfect aan op de werking van ons brein?
- Hoe zorg ik ervoor dat burens verantwoordelijkheid nemen en probleemeigenaar worden?
- Hoe kan ik een buur in beweging brengen?
- Hoe krijgen burens inzicht in hun gedrag en zelfvertrouwen en controle over wat voor hun werkt?
- Wat vraagt dit van mij als bemiddelaar?
- Hoe kan ik oplossingsgerichte interventies succesvol bij buurtbemiddeling toepassen?

Training

- Maximaal 15 deelnemers, duurt 2 uur en vindt plaats per Zoom.
- De trainer ontvangt uiterlijk de avond voor de training van de coördinator een lijst met emailadressen van betreffende deelnemers en zet de training zelf verder technisch op.
- Een half uur voor aanvang van de training ontvangen deelnemers een Zoomlink die hen toegang tot de training geeft.
- Alle trainingen kunnen ook live en/of in combinatie met een intervisie/teammeeting gegeven worden.

Trainer

Cathelijne Nijenhuis is een gepassioneerde trainer, die een open, veilige en nieuwsgierige sfeer in een groep creëert. Zij begon in 2008 als vrijwillig bemiddelaar en werkt sinds 2016 bij BeterBurens. Hier coördineert zij 2 groepen en de groepsbemiddelingen in Amsterdam. Daarnaast heeft ze een praktijk als echtscheidingsmediator en geeft zij door het hele land trainingen op het gebied van mediation en communicatie.

Contact

- Het gehele trainingsaanbod van BeterBurens voor buurtbemiddelingsorganisaties kunt u hier bekijken: <https://beterburens.nl/trainingen/>
- Cathelijne Nijenhuis, cathelijne.nijenhuis@beterburens.nl, 06-16612253

Reacties van deelnemers:

- ‘De training was vreselijk leerzaam. Juist omdat deze zo praktisch gericht op buurtbemiddelen is.’
- ‘Ik kon me van tevoren niet voorstellen dat we tijdens de training zo’n goede connectie met elkaar konden maken, zonder elkaar lijflijk te zien.’
- ‘Het werken in tweetallen werkte erg goed.’
- ‘Helder, afwisselend en enthousiasmerend. De twee uren vlogen voorbij.’
- ‘Ik heb nog geen digitale training meegemaakt die zo goed georganiseerd was als deze.’

Referenties

- Petra Verschoor en Gabriëlle Langhout, Buurtbemiddeling Nijmegen
- Karin van der Zwaluw, Buurtbemiddeling Berg en Dal en Heumen
- Ingrid Peters, Buurtbemiddeling Beuningen, Druten en West Maas en Waal
- Caroline de Clerck en Janneke van Berkom, Buurtbemiddeling Tilburg
- Caroline Eshuis en Monique Dokter, Buurtbemiddeling Hilversum
- Mireille Maste, Buurtbemiddeling Almere

OMGAAN MET KWETSBARE BUREN EN COMPLEXE ZAKEN

In deze training leren bemiddelaars onder andere met de juiste aandacht naar kwetsbare buren te kijken en luisteren en krijgen ze antwoorden op onderstaande vragen:

- Welke drie kwetsbaarheden komen we het meest bij buurtbemiddelingen tegen en hoe kunnen we deze herkennen?
- Met welke handvatten kun je op de behoefte van kwetsbare buren aansluiten?
- Hoe kunnen bemiddelaars aansluiten, zodat ze contact houden en verbinding maken?
- Hoe kun je op het brein-niveau van een buur verbinding maken?
- Welke praktische tips en vaardigheden kunnen bemiddelaars inzetten, zodat ze kwetsbare buren recht doen en deze, soms complexe zaken, tot een goed einde kunnen brengen?
- Hoe kunnen we begeleiders van kwetsbare buren een effectieve rol geven?
- Wanneer is een buur niet voor bemiddeling geschikt en hoe kun je daar op anticiperen?

Training

- Maximaal 15 deelnemers, duurt 2 uur en vindt plaats per Zoom.
- De trainer ontvangt uiterlijk de avond voor de training van de coördinator een lijst met emailadressen van betreffende deelnemers en zet de training zelf verder technisch op.
- Een half uur voor aanvang van de training ontvangen deelnemers een Zoomlink die hen toegang tot de training geeft.
- Alle trainingen kunnen ook live en/of in combinatie met een intervisie/teammeeting gegeven worden.

Overige informatie

Cathelijne Nijenhuis is een gepassioneerde trainer, die een open, veilige en nieuwsgierige sfeer in een groep creëert. Zij begon in 2008 als vrijwillig bemiddelaar en werkt sinds 2016 bij Beterburen. Hier coördineert zij 2 groepen en de groepsbemiddelingen in Amsterdam. Daarnaast heeft ze een praktijk als echtscheidingsmediator en geeft zij door het hele land trainingen op het gebied van mediation en communicatie.

Contact

- Het gehele trainingsaanbod van BeterBuren voor buurtbemiddelingsorganisaties kunt u hier bekijken: <https://beterburen.nl/trainingen/>
- Cathelijne Nijenhuis, cathelijne.nijenhuis@beterburen.nl, 06-16612253

Referenties

- Caroline Eshuis, Buurtbemiddeling Hilversum
- Monique Dokter, Buurtbemiddeling Hilversum
- Hetty de Bruin, Buurtbemiddeling Hoogeveen en De Wolden

FOCUS OP DE INTAKE

Er valt vaak veel meer uit een intake te halen dan bemiddelaars vaak denken. De intake is de fundering van een bemiddelingsgesprek. Als bemiddelaars een volledige intake hebben gedaan, is de kans op een succesvol bemiddelingsgesprek aanzienlijk groter.

De intake vormt de basis voor een eventueel te houden bemiddelingsgesprek. Alles wat bij een intake is gedaan, hoeven bemiddelaars daarna niet meer bij een bemiddelingsgesprek te doen. In de intake wordt verbinding, veiligheid en vertrouwen opgebouwd. Bemiddelaars bespreken niet alleen WAT een buur tijdens een bemiddelingsgesprek wil bespreken, maar ook HOE burens dat zo kunnen doen, dat de kans groter is dat de andere buur luistert en hun boodschap begrijpt.

In deze training bespreken we het doel en de structuur van de intake. We oefenen met een praktijkcasus en werken deze in drie fases uit. We doen dit onder andere in de vorm van een rollenspel middels regie-theater. Door regie-theater maken we met elkaar inzichtelijk welke valkuilen en dilemma's we in de praktijk tegenkomen en welke effectieve interventies we kunnen toepassen. Zodat bemiddelaars samen met de buur het meeste uit een intake halen en alle burens en bemiddelaars maximaal zijn voorbereid op het bemiddelingsgesprek dat volgt.

Training

- Maximaal 15 deelnemers, duurt 2 uur en vindt plaats per Zoom.
- De trainer ontvangt uiterlijk de avond voor de training van de coördinator een lijst met emailadressen van betreffende deelnemers en zet de training zelf verder technisch op.
- Een half uur voor aanvang van de training ontvangen deelnemers een Zoomlink die hen toegang tot de training geeft.
- Alle trainingen kunnen ook live en/of in combinatie met een intervisie/teammeeting gegeven worden.

Overige informatie

Cathelijne Nijenhuis is een gepassioneerde trainer, die een open, veilige en nieuwsgierige sfeer in een groep creëert. Zij begon in 2008 als vrijwillig bemiddelaar en werkt sinds 2016 bij Beterburen. Hier coördineert zij 2 groepen en de groepsbemiddelingen in Amsterdam. Daarnaast heeft ze een praktijk als echtscheidingsmediator en geeft zij door het hele land trainingen op het gebied van mediation en communicatie.

Contact

- Het gehele trainingsaanbod van BeterBuren voor buurtbemiddelingsorganisaties kunt u hier bekijken: <https://beterburen.nl/trainingen/>
- Cathelijne Nijenhuis, cathelijne.nijenhuis@beterburen.nl, 06-16612253
-

Referenties oa.

- Laura Fruhmann, Buurtbemiddeling Amsterdam
- Marjan Vos, Buurtbemiddeling Amsterdam

LASTIGE BUREN EN SITUATIES: VERBINDEN EN BEGRENZEN

Deze praktische vaardigheidstraining geeft bemiddelaars tools om met ‘lastige’ buren in lastige situaties om te gaan. Want wat je als bemiddelaar zeker wilt vermijden, is dat je bij ‘lastige’ buren onbewust vanuit je allergie reageert en daarmee je rust, neutraliteit en nieuwsgierigheid verliest.

Tijdens deze dag training krijgen bemiddelaars antwoord op de vragen:

- Hoe komt het dat er geen lastige buren bestaan, maar alleen buren met gedrag dat jij lastig vindt?
- Welk waarneembaar en uitdagend gedrag vertonen deze buren in zulke situaties?
- Welke behoefte van buren zit daar mogelijk achter?
- Wat maakt dat jij als bemiddelaar juist dit gedrag zo lastig vindt?
- Hoe kun je dit pareren en praktisch toepassen op het basisbehoeftemodel?
- Welke rol en houding kun je bij een uitdagende buur aannemen die bij jou past?
- Welke ego-toestanden kunnen daarbij functioneel zijn en welke interventies passen daarbij?
- Hoe kun je vervolgens met een ‘lastige’ buur verbinding maken en aansluiten op hun drie verschillende brein-niveaus?
- Hoe kun je als bemiddelaar bij lastige situaties stapsgewijs de-escaleren en begrenzen?

Training

- Maximaal 15 deelnemers, duurt 2 uur en vindt plaats per Zoom.
- De trainer ontvangt uiterlijk de avond voor de training van de coördinator een lijst met emailadressen van betreffende deelnemers en zet de training zelf verder technisch op.
- Een half uur voor aanvang van de training ontvangen deelnemers een Zoomlink die hen toegang tot de training geeft.
- Alle trainingen kunnen ook live en/of in combinatie met een intervisie/teammeeting gegeven worden.

Overige informatie

Cathelijne Nijenhuis is een gepassioneerde trainer, die een open, veilige en nieuwsgierige sfeer in een groep creëert. Zij begon in 2008 als vrijwillig bemiddelaar en werkt sinds 2016 bij Beterburen. Hier coördineert zij 2 groepen en de groepsbemiddelingen in Amsterdam. Daarnaast heeft ze een praktijk als echtscheidingsmediator en geeft zij door het hele land trainingen op het gebied van mediation en communicatie.

Contact

- Het gehele trainingsaanbod van BeterBuren voor buurtbemiddelingsorganisaties kunt u hier bekijken: <https://beterburen.nl/trainingen/>
- Cathelijne Nijenhuis, cathelijne.nijenhuis@beterburen.nl, 06-16612253

Reacties van deelnemers

- ‘De training was vreselijk leerzaam. Juist omdat deze zo praktisch gericht op buurtbemiddelen is.’
- ‘Ik kon me van tevoren niet voorstellen dat we tijdens de training zo’n goede connectie met elkaar konden maken, zonder elkaar lijflijk te zien.’
- ‘Het werken in tweetallen werkte erg goed.’
- ‘Helder, afwisselend en enthousiasmerend. De twee uren vlogen voorbij.’
- ‘Ik heb nog geen digitale training meegemaakt die zo goed georganiseerd was als deze.’

Referenties o.a.

- Caroline Eshuis, Buurtbemiddeling Hilversum
- Monique Dokter, Buurtbemiddeling Hilversum
- Marjan Vos, Buurtbemiddeling Amsterdam

TELE-BEMIDDELING (1 DAGDEEL)

Leer nu als buurtbemiddelaar of coördinator bemiddelen via de telefoon of Zoom (ook het gezamenlijke gesprek kan onder voorwaarden via Zoom). In een korte training leer je de ins & outs, de do's & dont's. Tele-bemiddeling is zowel door 1 als door 2 bemiddelaars uitvoerbaar. Effectief, praktisch en direct inzetbaar.

Overige informatie

Data: volgen zo spoedig mogelijk (zie CoCon trainingskalender)
Training gaat door bij voldoende aanmeldingen.
Deze training wordt ook in-company aangeboden, zowel online als op locatie van de organisatie. Data en tijden worden in overleg vastgesteld.

Contact

<https://colouredconsultancy.nl/training-coaching/>
CoCon Training: Herma Oosterhof 06 1862 8841

OPFRISTRAINING BUURTBEMIDDELING (1 DAGDEEL)

Deze thematraining is voor alle buurtbemiddelaars om jaarlijks de kennis van de methodiek op te frissen en ook om de gesprekstechnieken te verdiepen en nieuwe technieken te leren. In deze training nemen we eventuele moeilijkheden of kwesties mee waar de deelnemers tegenaan lopen in de praktijk.

Overige informatie

Deze training wordt ook in-company aangeboden, zowel online als op locatie van de organisatie. Data en tijden worden in overleg vastgesteld.

Contact

<https://colouredconsultancy.nl/training-coaching/>
CoCon Training: Herma Oosterhof 06 1862 8841

Referenties

Buurtbemiddeling Goeree-Overflakkee, Buurtbemiddeling Barendrecht, Buurtbemiddeling Hoeksche Waard, Buurtbemiddeling Rotterdam

PENDEL-BEMIDDELING (2 DAGDELEN)

Deze thematraining gaat specifiek in op het pendelen tussen bureaus die niet (direct) samen om de tafel willen, maar toch bemiddeld willen worden. De training is bedoeld voor bemiddelaars, die al enige ervaring hebben met het bemiddelen.

Overige informatie

Deze training wordt ook in-company aangeboden, zowel online als op locatie van de organisatie. Data en tijden worden in overleg vastgesteld.

Contact

<https://colouredconsultancy.nl/training-coaching/>
CoCon Training: Herma Oosterhof 06 1862 8841

Referenties

Buurtbemiddeling Nieuwegein, Buurtbemiddeling Den Haag, Buurtbemiddeling Goeree-Overflakkee, Buurtbemiddeling Barendrecht, Buurtbemiddeling Hoeksche Waard, Buurtbemiddeling Rotterdam

GROEPSBEMIDDELING (2 DAGDELEN)

Deze thematraining gaat specifiek in op het bemiddelen in een situatie waarin één gezin of bewoner door meerdere burens wordt aangewezen als de overlastgever of wanneer buur A en buur B beiden een groep zijn. Het is belangrijk hier goed voorbereid en gestructureerd mee om te gaan. De training is bedoeld bemiddelaars, die al enige ervaring hebben met het bemiddelen.

Overige informatie

Deze training wordt ook in-company aangeboden, zowel online als op locatie van de organisatie. Data en tijden worden in overleg vastgesteld.

Contact

<https://colouredconsultancy.nl/training-coaching/>
CoCon Training: Herma Oosterhof 06 1862 8841

Referenties

Buurtbemiddeling Alphen a/d Rijn, Buurtbemiddeling Barendrecht, Buurtbemiddeling Hoeksche Waard, Buurtbemiddeling Rotterdam

COACHING (3 DAGDELEN)

Deze thematraining gaat specifiek in op het coachen van bewoners in het omgaan met de situatie als de burens niet mee willen doen aan de bemiddeling. De training is bedoeld bemiddelaars, die al enige ervaring hebben met het bemiddelen.

Overige informatie

Deze training wordt ook in-company aangeboden, zowel online als op locatie van de organisatie. Data en tijden worden in overleg vastgesteld.

Contact

<https://colouredconsultancy.nl/training-coaching/>
CoCon Training: Herma Oosterhof 06 1862 8841

Referenties

Buurtbemiddeling Barendrecht, Buurtbemiddeling Hoeksche Waard, Buurtbemiddeling Rotterdam

Thematraining

OMGAAN MET CULTUURVERSCHILLEN EN DIVERSITEIT IN LEEFSTIJLEN (3 DAGDELEN)

De CoCon-training 'Omgaan met cultuurverschillen' leert bemiddelaars en andere vrijwilligers en professionals cultuurverschillen te begrijpen en vooral hoe zij er zelf positief en effectief mee om kunnen gaan. Belangrijk hierbij is bewust te worden van de eigen waarden, oordelen, aannames en verwachtingen jegens bewoners.

Overige informatie

Deze training wordt in-company aangeboden, zowel online als op locatie van de organisatie. Data en tijden worden in overleg vastgesteld.

Contact

<https://colouredconsultancy.nl/training-coaching/>
CoCon Training: Herma Oosterhof 06 1862 8841

TELEFONISCH BUURTBEMIDDELEN: VOLGORDE GESPREKSTECHNIEK BIJ TELEFONISCHE INTAKE

Op het moment is het voor buurtbemiddelaars niet mogelijk om met de partijen in contact te komen voor intakegesprekken bij de burens thuis of een bemiddelingsgesprek elders. In deze workshop leren bemiddelaars hoe zij via de telefoon een gesprek kunnen voeren met beide burens. Een gesprek waar 4 verschillende mogelijkheden uit voort kunnen komen.

De mogelijkheden zijn:

1. Partij A ziet het zitten dat de bemiddelaars in gesprek gaan met Partij B, de bemiddelaars gaan dan telefonisch een Pendelbemiddeling doen met, indien gewenst, een uitgesteld gezamenlijk gesprek op locatie, wanneer dit weer kan.
2. De bemiddelaars kunnen Partij A helpen hoe ze zelf, goed voorbereid, nog een keer een gesprek met de burens kunnen houden. (met alle tips vanuit Geweldloze communicatie coacht men hen om dit goed te kunnen doen)
3. Een bemiddelingsgesprek met de burens is niet meer nodig, door het gesprek met de bemiddelaars zijn er inzichten gekomen die helpen er anders naar te kijken.
4. Er wordt besproken hoe Partij A de komende tijd beter met de situatie om kan gaan, om na een bepaalde tijd toch een bemiddeling te doen met de bemiddelaars.

Na alle 4 mogelijkheden is er telefonische nazorg.

Deze workshop heet “Volgorde gesprekstechniek bij telefonische intake”. Het gaat in deze workshop ook voornamelijk over de juiste volgorde waarin de gesprekstechnieken worden toegepast. Er komen een paar nieuwe vaardigheden en tips aan bod die naast de al bekende gesprekstechnieken in de juiste volgorde ingezet kunnen worden.

Onderdelen die aan bod komen:

- Introductie en uitleg telefonische aanpak vanwege het corona-virus
- Hoe vervangen we de 55% non-verbale communicatie
- Eerst meebuigen, daarna pas samenvatten. Hoe doe je dat
- De 4 onderwerpen van effectief samenvatten
- Ontgiften via geassocieerde emoties
- Doorvragen op de Waarnemingen, Gevoelens, Behoeften en Verzoeken van beide partijen
- Het verschil met partij B
- Telefonisch pendelen
- Welke specifieke Miltontaal en passende Olie-zinnen gebruiken we?
- Rollenspel telefonische intake partij A
- Rollenspel telefonische intake partij B
- Vragen beantwoorden

Overige informatie

Deze workshop wordt via Zoom aangeboden aan maximaal 15 bemiddelaars. De duur is maximaal 3 uur. De kosten zijn €300 incl. btw. Bemiddelaars worden per mail uitgenodigd om in te loggen op een bepaald uur en datum bij Zoom. Ook krijgen de deelnemers voor de workshop een reader en na de workshop de powerpoint-presentatie van de workshop.

Contact

ZON, Erik Feekes
06 3178 2717
erikfeeke.nl@gmail.com
www.erikfeeke.nl

Referenties

De Bemiddelingskamer, info@debemiddelingskamer.nl
Veel andere buurtbemiddelingsprojecten, informeer even in je eigen regio.

E-BUURTBEMIDDELING: ONLINE VERDIEPINGSTRAININGEN VOOR BUURTBEMIDDELAARS

Het online e-learning platform voor persoonlijke ontwikkeling voor buurtbemiddelaars en coördinatoren. Alle trainingen worden volledig online aangeboden en kunnen in eigen tijd en op eigen tempo worden gevolgd. Daarnaast is er veel extra informatie beschikbaar zoals een bemiddelaarstest, handige infographics, en intervisiemodellen. Ook kun je kennis en ervaring delen met elkaar via diverse forums.

Online trainingen:

- Telefonische coaching
- Schrijf het van je af en schrijf een brief aan de burens
- Oplossingsgericht werken voor bemiddelaar: De kunst van het vragen stellen
- Omgaan met klagende bewoners
- Overhalen 2e partij (met aandacht voor telefonisch overhalen)
- Pendelbemiddeling (met aandacht voor telefonisch pendelen)
- Luisteren
- Geschiedenis van buurtbemiddeling

Maandelijks wordt dit trainingsaanbod uitgebreid.

Opzet trainingen

Praktische ervaringsgerichte online trainingen, die erg leuk zijn om te doen

- Doorloop de 5 modules per training
- Doe kennis op middels lezen, luister- en videofragmenten
- Ervaar in reflectieopdrachten hoe de theorie voor jou werkt
- Oefen met geluids- en beeldfragmenten van bewonerscasussen (op basis van praktijkervaring als bemiddelaar en coördinator uitgevoerd door trainingsacteurs).
- Sluit iedere les af met een kennisquiz, waarin je toetst of je de stof hebt begrepen en kunt toepassen.

Na het behalen van het online examen ontvang je een trainingscertificaat.

Overige informatie

Pascal Vos is coach, trainer en bemiddelaar en heeft jarenlang gewerkt als coördinator buurtbemiddeling in Zuidwest Brabant, waarbij ze diverse projecten buurtbemiddeling heeft opgezet en doorontwikkeld. Vanuit inzichttrainingen en E-buurtbemiddeling biedt zij verdiepingstrainingen aan buurtbemiddelaars.

Eloy Koymans is sinds 2016 Coördinator buurtbemiddeling Roosendaal, ervaren bemiddelaar en ervaren webdeveloper. Daarnaast is hij als trainer en ontwikkelaar van de E-learningen en het platform betrokken bij E-buurtbemiddeling.

Contact

Pascal Vos 06-50803732, pascal@e-buurtbemiddeling.nl
Eloy Koymans, 06-27962747, eloy@e-buurtbemiddeling.nl
www.e-buurtbemiddeling.nl , **info@e-buurtbemiddeling.nl**

Referenties

- Karin van Meel, buurtbemiddeling Oosterhout, Altena en Geertruidenberg (bboost@surplus.nl) *‘Mijn bemiddelaars kunnen nu trainen op het moment dat het voor hun uitkomt, nieuwe bemiddelaar kunnen direct door met ontwikkelen’*
- Frank Willemsen, buurtbemiddeling Roosendaal (f.willemsen@wijzijntersegroep.nl) *Ik ben er erg tevreden: leerzaam, praktisch en gebruiksvriendelijk*
- Martine Hopman, buurtbemiddeling Aa en Hunze (m.hopman@impulsaenhunze.nl)
- Corne Hoefsmid, buurtbemiddeling Etten-Leur, (bbettenleur@surplus.nl)

ONLINE BUURTBEEMIDDELING VIA ZOOM

Wil je o.a. leren en ervaren:

- Welke aandachtspunten en randvoorwaarden er zijn bij online mediation/ buurtbemiddeling via Zoom?
- Hoe je verbinding maakt en houdt met partijen?
- Welke tools je zoal kunt inzetten tijdens een online mediation/ buurtbemiddeling?

Volg dan de training online mediation/ buurtbemiddeling met als doel: online vaardigheden aanleren voor effectieve online mediation/ buurtbemiddeling

Het programma:

- Start & Welkom
 - Online kennismakingoefening
 - Bespreken leerdoelen
- Onderdelen en aspecten die om aanpassing vragen bij online mediation/ buurtbemiddeling
- Oefenen met interventies
- Online rollenspel
- Terugblik

Te oefenen onderdelen

- Kennismaken met de randvoorwaarden van een online mediation/ buurtbemiddeling
- Inzetten van diverse interventies
- Gebruik van ondersteunende materialen/ inzet diverse tools

Overige informatie

Voor	mediators/ buurtbemiddelaars die meer willen weten over mediation- / bemiddelingsgesprekken via Zoom
Voorkennis	enige kennis van Zoom is gewenst, aangezien tijdens de training zeer beperkt wordt ingegaan op de (technische) functionaliteiten van het programma
Kosten :	€ 75,00 (excl. BTW) p.p. voor een 3 uur online training (van 09.00 uur tot 12.00 uur of van 13.00 uur tot 16.00 uur)
Datum :	open inschrijving. Via een datumprikker kiezen we een datum en dagdeel met een groepsgrootte van minimaal 6 deelnemers en maximaal 10 deelnemers
Aanmelden	maak je belangstelling kenbaar via info@bureauchallenge.nl

Contact

Mediation- en Interimbureau Challenge

Cindy de Haas (MfN-registermediator)
Rotterdam
(06) 34135474
info@bureauchallenge.nl
www.bureauchallenge.nl

Reacties van deelnemers:

- De drie uur durende training van vanochtend was echt boeiend en leerzaam!
- Cindy was zeer deskundig en bracht het professioneel en heel plezierig;
- Cindy is duidelijk in wat ze wil overbrengen en altijd vergezeld met een glimlach. Mooi;
- Nuttige tips en goede uitleg/ presentatie van een enthousiaste en kundige trainer en mediator;
- Ik ben weer een stapje verder in de online mogelijkheden. Hoe vertrouwd met de techniek, hoe zekerder ik mij voel en online kan normaliseren;
- Goede training, intensief, leerzaam, nieuw, mooie dingen geleerd.

ONLINE VERGADEREN VIA ZOOM

Wil je o.a. leren en ervaren:

- Welke aandachtspunten er zijn bij online vergaderen via Zoom?
- Hoe je verbinding maakt en houdt met deelnemers aan een online vergadering?
- Welke tools/ werkvormen je zoal online kunt inzetten?

Volg dan de training online vergaderen met als doel: online vaardigheden aanleren voor effectieve online vergaderingen

Het programma:

- Start & Welkom
 - Online kennismakingoefening
 - Bespreken leerdoelen
- Verschil tussen fysieke en online vergaderingen
- Kennisoverdracht en tegelijkertijd oefenen met diverse online werkvormen
- Oefening non-verbaal gedrag en omgaan met weerstand
- Kennismaken met online icebreakers/ energizers/ Kahoot/ Poll
- Terugblik
- Tegelijkertijd oefenen met een 'online check-out'

Te oefenen onderdelen

- Soorten interactiviteit
- Werken met online werkvormen
- Gebruik van ondersteunende materialen

Overige informatie

Voor	iedereen die meer wil weten over online vergaderen via Zoom
Voorkennis	enige kennis van Zoom is gewenst, aangezien tijdens de training zeer beperkt wordt ingegaan op de (technische) functionaliteiten van het programma
Kosten :	€ 75,00 (excl. BTW) p.p voor een 3 uur online training (van 09.00 uur tot 12.00 uur of van 13.00 uur tot 16.00 uur)
Datum :	open inschrijving. Via een datumprikker kiezen we een datum en dagdeel met een groepsgrootte van minimaal 6 deelnemers en maximaal 10 deelnemers
Aanmelden	maak je belangstelling kenbaar via info@bureauchallenge.nl

Contact

Mediation- en Interimbureau Challenge

Cindy de Haas (MfN-registermediator)
Rotterdam
(06) 34135474
info@bureauchallenge.nl
www.bureauchallenge.nl

Reacties van deelnemers:

- Ik vond het een zinvolle en inspirerende training! Ik heb al wat ervaring met online vergaderen, maar heb vanmiddag toch weer een aantal leuke, inspirerende nieuwe inzichten en tips gekregen;
- Goed tempo, goede samenvattingen, tijdsbewaking & structuur. Super verzorgd. Er werd meer dan voldoende ruimte gegeven aan iedere deelnemer, top!
- Fijne sfeer, rustig, weloverwogen, afgestemd op de deelnemers, structuur, leiderschap;
- Complimenten voor de trainer! Leuk, enthousiast, ongedwongen, lekker tempo en humor zeer gewaardeerd! Top!
- Ik heb inzicht gekregen - en geoefend - met online werkvormen, zodat ik deze nu zelf kan toepassen. De training levert inspiratie en uitdaging en is een verrijking voor mijn eigen praktijk.

VERGROOT (DIGITALE) BEMIDDELINGSVAARDIGHEDEN DOOR REGIETHEATER

Wilt u kennisverbreding, kennisverdieping of de (digitale) professionaliteit van uw buurtbemiddelaars vergroten? Zet bemoeitoneel, ofwel regietheater in! ... Omdat laten zien en ervaren, beter werkt dan uitsluitend vertellen!

Bij bemoeitoneel is de toeschouwer regisseur. Het is interactief verbetertheater, waarbij laagdrempeligheid, ervaringsgericht leren en bewustwording centraal staan. Je kunt als kijker ingrijpen en de situatie een andere kant op sturen. Hierdoor denken en doen al uw bemiddelaars actief en op een speelse manier mee. Door het gebruik van regietheater wordt uw buurtbemiddelaars een spiegel voorgehouden. Gevolgen van het eigen handelen en de wijze van communiceren, verbaal én non-verbaal, worden direct bloot gelegd.

Het is een methode die goed werkt om het effect van een interventie snel inzichtelijk te maken en aangedragen oplossingen concreet uit te proberen. Het nodigt uit tot een dynamische discussie onder de deelnemers. Regietheater is soms confronterend; het is altijd prikkelend, leerzaam en effectief!

Overige informatie

Het programma wordt op maat gemaakt en duurt circa 3 uur: er worden diverse interactieve oefeningen gedaan, al dan niet in zogenaamde 'break-outs rooms'. Centraal staat het regietheater dat bestaat uit diverse 'scènes' ('fout' en 'goed'). Tussendoor wisselen de bemiddelaars ervaringen uit.

Het programma kan worden uitgebreid, waarbij we naast regietheater aan de slag gaan met een voor de groep actueel thema. Denk hierbij aan bijvoorbeeld: feedback geven en ontvangen, omgaan met weerstand, non-verbale communicatie, fasen in het bemiddelingsgesprek, pendelen etc.

Voor deze training wordt (in principe) gewerkt met het programma Zoom. Enige kennis van Zoom van de bemiddelaars is gewenst, aangezien tijdens de training zeer beperkt wordt ingegaan op de (technische) functionaliteiten van het programma. In overleg kan gebruikt worden gemaakt van een ander online programma.

Overdag of 's avonds.
Met of zonder aanvraag PE-punten.

Contact

Mediation- en Interimbureau Challenge
Cindy de Haas (MfN-registermediator)
Rotterdam
(06) 34135474
info@bureauchallenge.nl
www.bureauchallenge.nl

Referenties

- Buurtbemiddeling Amsterdam, Beterburen
- Groep Arbeidsmediation
- Rotterdamse Mediators Associatie
- Voor overige referenties, zie: <http://nl.linkedin.com/pub/cindy-de-haas/11/981/512>

ANDERS KIJKEN MEER ZIEN! DIGITALE TRAINING OVER NON-VERBALE COMMUNICATIE

Weet jij hoeveel invloed non-verbale communicatie heeft in onze gesprekken? Dat is wel tot 80%. Dan is het toch apart dat dit in trainingen vaak een ondergeschoven kindje is?

Anders Kijken Meer Zien is een training over het effectief inzetten van non-verbale communicatie in je gesprekken als buurtbemiddelaar en buurtcoördinator. Aan de hand van foto's, filmpjes en reflectievragen leer je kijken naar het Gesprek zonder Woorden in de bemiddelingsgesprekken die jij voert.

De stof in de training is wetenschappelijk onderbouwd, wordt vertaald naar de praktijk van alle dag en kent ook een stukje fun met een app en een quiz.

In de training komt aan bod:

- Wat is de rol en invloed van non-verbale communicatie?
- Leer de belangrijkste non-verbale signalen te zien en te duiden. Je leert de top 10 aan non-verbale signalen.
- Jouw eerste indruk en deze leren te versterken.
- Jouw boodschap met meer impact brengen, ook digitaal. Je leert vijf impact versnellers!
- Non-verbale communicatie, machtsvertoon en kracht in gesprekken.
- De laatste zichten rondom het nieuwe communiceren. We gaan uitgebreid in op het voeren van gesprekken op de nieuwe manier: digitaal of op afstand. Wat betekent dit in de praktijk?

Met het leren doorgronden van non-verbale communicatie maak jij sneller verbinding in jouw gesprekken en breng jij jouw boodschap over met meer impact.

Overige informatie

De training duurt twee uren of vier uren.

De training wordt op afspraak geboekt voor de bemiddelingsorganisatie. Elke training kan maximaal 15 deelnemers hebben.

Deze training vindt digitaal plaats via MS Teams.

Contact

Ingezicht

Daniëlle Regnerij; eigenaar advies en trainingsbureau voor non-verbale communicatie.

(06) 24341926
info@ingezicht.nl
www.ingezicht.nl

Referenties

- Buurtbemiddeling Kwadraad in Gouda;
info@kwadraad.nl / Monique van Deursen
- Buurtbemiddeling De Schoor in Almere; info@deschoor.nl

HERSTELRECHT & BUURTBEMIDDELING

In deze prikkelende online training (van 2,5 uur) leer je alles over restorative justice/herstelrecht en wat dat betekent voor het werken als buurtbemiddelaar. Herstelrecht wordt wereldwijd toegepast. Veelal in en rond het strafrecht tussen slachtoffers en daders en soms hun netwerk, maar ook tussen burens, familieleden, partners en bijvoorbeeld op scholen tussen leerlingen.

Herstelrecht is kort gezegd een proces met het doel om waar mogelijk relaties en/of schade na een conflict of delict vanuit het perspectief van het slachtoffer, de dader en de gemeenschap te herstellen. Centraal in dit proces staan het leed, de behoeften en de consequenties van en voor alle betrokkenen. Het gaat erom dat de betrokkenen zelf de verantwoordelijkheid nemen voor het herstel en wat zij daarvoor nodig achten.

De trainers van de Restorative Justice Academy nemen je in 2,5 uur online werken mee langs nationale en internationale ontwikkelingen, kernbeginselen en diverse vormen zoals herstelbemiddeling, mediation in strafzaken en groepsconferenties. We leggen uit hoe herstelrecht werkt in Nederland en ook de regelgeving en het meest recente beleid van minister Dekker over herstelrechtvoorzieningen komen aan bod. We illustreren de Nederlandse praktijk aan de hand van korte filmpjes en voorbeeldcasussen. We maken ook een concrete link naar het eigen werk als buurtbemiddelaar. Er is genoeg ruimte voor vragen en discussie via online gesprek en de chatbox. Deelnemers reflecteren op hun eigen ervaringen in buurtbemiddelingszaken.

Resultaten

Aan het eind van het webinar weten buurtbemiddelaars:

- De beginselen van het herstelrecht en herstelgericht werken;
- De plek die het heeft binnen en buiten het strafrecht, ook buiten Nederland;
- Voorbeelden van herstelrechtvormen en betrokken organisaties;
- De vijf herstelgerichte vragen;
- Concrete voorbeelden van herstelrecht;
- Wanneer en hoe herstelgericht werken toegepast kan worden in buurtbemiddelingszaken.

Overige informatie

Wat is de Stichting Restorative Justice Nederland?

RJN is de onafhankelijke specialist op het gebied van herstelrecht. De stichting bestaat 10 jaar en verbindt inzichten uit wetenschap, beleid en praktijk. Trainingen worden uitgevoerd vanuit de Restorative Justice Academy, waar meer dan tien in herstelrecht gespecialiseerde trainers aan verbonden zijn.

De trainers

Het webinar wordt gegeven door Annemieke Wolthuis (trainer/jurist en ook mediator en buurtbemiddelaar in Utrecht), Anneke van Hoek (trainer/criminoloog/medeoprichter van Restorative Justice Nederland) en/of Maartje Berger (trainer/stafmedewerker Defence for Children en mediator en buurtbemiddelaar Amsterdam).

In beginsel wordt de training met twee trainers gedaan, maar bij kleine groepjes door één.

PE punten: PE punten voor mediators worden aangevraagd

Contact

Restorative Justice Nederland

Annemieke Wolthuis

(06) 41232950

annemieke@restorativejustice.nl

www.restorativejustice.nl

Postadres: Stadhouderskade 71, 1072 AE Amsterdam

LinkedIn: Forum voor Herstelrecht Twitter: Rest_Justice_NL

Referenties: Rianne Staats, R.Staats@u-centraal.nl

“Er zijn twee webinars gegeven aan buurtbemiddelaars in Utrecht (steeds met twee trainers) over herstelrecht en buurtbemiddeling. Die zijn beide zeer goed ontvangen.”

DIVERSE ONLINE SESSIES

Burenbemiddeling in een notendop (online-live)

Heb je nieuwe bemiddelaars die op de 5- daagse opleiding burenbemiddeling wachten? Wil je ze laten proeven van bemiddeling of wil je dat ze al met een ervaren bemiddelaar op pad kunnen? In de tweedaagse introductie maken ze al kennis met burenbemiddeling. Op die manier houdt je hun engagement warm én kunnen ze al aan de slag. Het is mogelijk om individuele kandidaten in te schrijven via mail.

Draai carrousel burenbemiddeling (online-live)

Wat als....gebeurt? Hoe kan je reageren? De bemiddelaars oefenen in deze avondsessie kleine situaties die ze tijdens de intakes of bemiddelingen kunnen meemaken of meegemaakt hebben...

Ze wisselen tips uit en krijgen oefenkansen.

Bessie, de bemiddelingskoe (online-live)

Wil je op een luchtige manier jouw bemiddelingsprincipes en de eigenschappen en vaardigheden van de bemiddelaar nog eens opfrissen? Op een spontane en humoristische manier gaan we samen aan de slag.

Het intakegesprek: hoe doe ik dit efficiënt? (online-live)

Praat de buur te lang? Luistert hij niet naar jou of zegt hij niets?

In de training leren de bemiddelaars efficiëntie en structuur brengen in de intake.

Doordenkertjes (online-live)

Samen nadenken over stellingen, uitspraken, filmpjes....die alles of net niets te maken hebben met bemiddeling.

Overige informatie

Individueel deelnemen is ook mogelijk. Voor meer informatie, neem even contact op.

Contact

Ine Van Gompel

inevangompel@yahoo.com

0498770490

www.bemiddelenbijburen.be

Training voor coördinatoren

VOOR COÖRDINATOREN: INTERVISIE BEGELEIDING

Intervisie begeleiding is een must voor bemiddelaars en eigenlijk ook voor coördinatoren. Voor coördinatoren op tweeërlei wijze.

- Zelf aan intervisie doen
- Intervisie kunnen begeleiden.

De meerwaarde van intervisie ontstaat als er een ervaren begeleider is die bekend is met meerdere methodieken om structuur en verlevendiging aan te kunnen brengen.

Deze training geeft handvaten voor de rol van de intervisie begeleider.

Taken van een intervisie begeleider zijn onder meer te bevorderen en te bewaken dat:

- er methodisch wordt gewerkt,
- iedereen meedoet en aan de beurt komt met een dilemma
- er respect is voor elkaar en erkenning dat iedereen anders is
- de beschikbare tijd in de gaten wordt gehouden

De gespreksleider is GEEN politieagent

Doel van de training is:

- U kent en herkent groepsdynamische processen.
- U bent in staat een veilige sfeer te creëren.
- U kunt effectief omgaan met weerstand in de groep.
- U bent in staat zelfstandig intervisie te begeleiden

Resultaat van de training

U bent in staat zelfstandig intervisiegroepen te begeleiden en te bevorderen en te bewaken dat er een sfeer van vertrouwen in de groep is, zodat iedereen zich “bloot durft te geven” en bereid en in staat is naar zijn blinde vlek te kijken

Overige informatie

- De fysieke training bestaat 1 dag van 10.00 uur tot 16.00 uur of een andere tijd op aanvraag.
- De online training is opgebouwd uit 3 blokken, een van 2,5 uur en twee van 2 uur. Dit kan in overleg op 1 dag of op 2 dagen.

Prijs op aanvraag.

Nicole van Gelder, MFN register mediator, peer reviewer, trainer en intervisiebegeleider.
Amsterdam

Contact

Nicole van Gelder

E nicolevangelder@xs4all.nl

W www.archimediair.nl

Referenties

De training in de commerciële markt wordt gemiddeld gewaardeerd met een 8,5