



VAN cursus 24 november 2015: "Moeilijke mensen in mediation"

Omgaan met de verschillende problematische persoonlijkheidsstijlen.

De narcist

De narcist is niet geneigd of in staat zijn eigen gedrag als onderdeel van het probleem te zien. De schuld ligt bij de ander. Eerst meebewegen in de visie van de narcist en wanneer je het vertrouwen hebt, langzaam nuances inbrengen. Geef regelmatig bevestiging en ook een compliment. De narcist zal vinden dat je het goed hebt gezien: hij verdient dit ook. "mijnheer Jansen, ik acht uw inzicht en intelligentie hoog, Ik weet zeker dat u in staat zult zijn om genuanceerd naar de ontstane situatie te kijken" is een wellicht vleierende zin, maar kan helpen de man bereidwilliger te maken. De beroemde veer in zijn r... , vleien. Maar laat je niet alles welgevallen want dan verliest de narcist zijn respect voor de mediator. Hij wil in de mediator zijn gelijke kunnen zien en wil iemand treffen die in staat is voet bij stuk te houden als dat nodig is. Word niet kwaad, hou jezelf onder controle. "Ik waardeer uw vindingrijkheid mijnheer Jansen, maar wat u nu wilt is onmogelijk, daar kan ik geen genoeg mee nemen". "Mijnheer Jansen, ik heb duidelijk gehoord wat u wilt, maar wat u wilt is onmogelijk en daar kan ik geen genoeg mee nemen". De boze narcist ziet de mediator ineens als een standvastige persoon, daar heeft hij respect voor: de mediator is net zo'n krachtige persoonlijkheid als hijzelf !!

De theatrale persoonlijkheid

Schroef je verwachtingen niet te hoog op en laat je niet beïnvloeden door de wisselende emoties. Ook als je in de ogen van de theatrale persoon een geweldige mediator bent of juist een héél beroerde mediator: dat alles hoort bij het overdrevene en laat het maar lekker langs je af glijden. Probeer een accepterende houding aan te nemen maar laat in je houding en gedrag wél merken dat wát de theatrale persoon ook met je uithaalt, jij je steeds consequent gedraagt. In de mediation helpt het wanneer een al te theatraal naar voren gebracht incident wordt gereduceerd tot een kleinere omvang. Door te vragen: "wat is er nu precies gebeurd en wat is daarvan het gevolg? Breng het incident tot handzame proporties terug.



De borderliner

Borderliners zijn zwart – wit denkers.

Borderliners hebben de neiging mensen die op hen een goede indruk maken meteen te idealiseren. Maar o wee als je iets doet dat hem niet bevalt: dan val je van je voetstuk. Dat kan in de mediation dus gebeuren. Dat is een lastige situatie en je moet er rekening mee houden dat alles wat je van dat moment af zegt, verkeerd uitgelegd kan worden of gezien als manipuleren jouwerzijds.

Borderliners zijn instabiel en heftig, ze testen voortdurend uit hoe ver ze kunnen gaan. Je moet de borderliner dus tijdig een halt toeroepen.

De borderliner is van begin af aan gebaat bij duidelijke consistente grenzen. Je zult moeten afspreken dat er grenzen zijn aan de zakelijke relatie die de mediation is, aangeven wat wél en wat niet van jou verwacht kan worden, duidelijke afspraken maken over tussentijds contact, hoe vaak er bijeenkomsten zijn en hoe je eventueel zult reageren als de borderliner aan de telefoon hangt.

De antisociale persoonlijkheid

Kernwoorden bij deze persoonlijkheidsstoornis zijn egoïsme en impulsiviteit. Het zijn goede leugenaars en bedriegers, ze zeggen van alles toe en komen de afspraken niet na. Hun coöperatieve houding is uitsluitend bedoeld om het beste voor zichzelf er uit te slepen.

Antisocialen voelen zich het slacht offer van in hun ogen onrechtvaardig gedrag van de ander. Ze willen wraak nemen daarvoor en zullen in een mediation zich niet veel aantrekken van de negatieve gevolgen van hun gedrag voor de ander. Die moet bloeden.

Wees er op bedacht dat antisociaal gedrag niet per se ook een persoonlijkheidsstoornis betekent. Veel mensen gedragen zich in meerdere of mindere mate als een 'aso' en daar kunnen diverse oorzaken aan te n grindslag liggen, veelal ook situationele. Een antisociale persoonlijkheidsstoornis gaat overigens vaak gepaard met verslaving.

De antisociale persoon zal je om zijn/haar vinger willen winden, wees dus op je hoede. Vraag als het ware garanties voor de mooie beloften.

Accepteer geen 'gunsten' van deze persoon, want dan kom je 'in het krijt te staan' en heeft hij je in zijn macht.



VERENIGING ARBEIDSMEDIATORS NEDERLAND

De afhankelijke persoonlijkheid

Voor afhankelijke mensen is de gedachte aan onafhankelijkheid, op zichzelf wonen, autonomie en zelfredzaamheid heel beangstigend. Elke poging om een afhankelijk persoon meer onafhankelijk te maken zal stuiten op grote weerstand. In een mediation is dit een grote belemmering, in echtscheidingsmediations kan de verlatingsangst maken dat deze persoon alles in het werk zal stellen om de scheiding moeilijk te maken of onmogelijk. Tot aan emotionele chantage toe.

Verandering zal dus geleidelijk plaats moeten vinden, de ander zal dat moeten begrijpen zonder daar in zo ver mee te gaan dat er geen vooruitgang wordt geboekt.

Voorkom al te lange termijn doelen, blijf dicht bij huis met kleine korte termijn doelen.

Valkuil bij een dergelijke persoonlijkheid in de mediation is dat de afhankelijke het praten aan de ander zal overlaten. Overdracht is ook mogelijk: de mediator wordt de 'leidsman'.

De obsessief- compulsieve of dwangmatige persoonlijkheid

Extreme controle en perfectionisme hebben een verlammeende werking in het mediationproces, maar de onderliggende drijfveer is wél de behoefte om het helemaal goed te doen en geen fouten te maken. Waardeer deze drijfveer in het mediationproces dan ook en benut hem. Tegelijkertijd zal het nodig zijn deze persoon te helpen beslissingen te nemen. Onderzoek wat maakt dat de beslissing moeilijk is: is dat schaamte? Vrees voor een reactie van de ander? Betrek deze persoon vanaf het begin goed bij het beslissingsproces, leg alle stappen goed uit en check of hij/zij 'meekomt'. Extreme controledwang wekt irritatie op bij jezelf als mediator. Deze irritatie laten blijken werkt echter contraproductief: je zult niet worden begrepen. Beter is het, te judo-en: invoegen in het controlegedrag, begrip tonen, waarderen dat hij/zij het goed wil doen en veel wil uitzoeken én daarna bespreken wát precies wanneer klaar moet zijn.

De vermijdende persoonlijkheid

Kernwoorden bij deze personen is schaamte en faalangst. In een relatie is de vermijder degene die conflicten uit de weg zal gaan, het ander naar de zin maken om maar geen ruzie te krijgen en situaties waarin hij/zij iets voor zichzelf moet vragen ook zal vermijden.

De vermijder is niet realistisch, leeft als het ware in een zelf bedachte realiteit. Hij/zij heeft allerlei belemmerende overtuigingen en aannames. Ook bij deze persoon is het werken in kleine begrijpelijke en overzichtelijke stappen een goede aanpak. Maak de doelen in de mediation ook SMART. Zorg dat de vermijder ook enkele successen kan



VERENIGING ARBEIDSMEDIATORS NEDERLAND

behalen. Complimenteren en stimuleren in een mediation is daarin goed, maar vergeet daarin ook niet de andere partij!

De vreemde persoonlijkheden: paranoïde, schizoïde en schizotypische persoonlijkheid.

De paranoïde persoon zal altijd achterdochtig zijn hoe zuiver en gelijkwaardig je de partijen ook behandelt in de mediation.

De paranoïde persoon is vaak zeer veeleisend, dominant en de ander inperkend, op het tirannieke af. Dat is erg lastig en zelfinzicht ontbreekt bij deze personen. Vertrouwen winnen is bij deze personen lastig: als je zegt dat je te vertrouwen bent geldt dat voor deze personen juist als een bewijs van het tegendeel. Vertrouwen kun je dan alleen maar winnen door je gedrag, heel consciëntieus nakomen van je beloften maar ga niet in op onredelijke eisen. Een grapje of gebruik van humor kun je beter achterwege laten.

De twee andere stoornissen zul je waarschijnlijk niet vlug aantreffen in een mediationsituatie. De schizoïde persoon is ernstig contactschuw en zal niet willen deelnemen aan een mediation. De schizotypische persoon wordt angstig van meer dan oppervlakkig contact en zal niet willen meedoen aan een mediationproces.

Patronen van moeilijk gedrag volgens Bramson.

Agressievelingen

Experts

Control freaks

Uitstellers

Klagers

Oesters

Supervriendelijken

Negativisten

De agressievelingen, 3 typen:

De tank

De sluipschutter

De ontploffer



VERENIGING ARBEIDSMEDIATORS NEDERLAND

Gedrag van de tank:

Komt schietend naar buiten
Arrogant, intimiderend, overweldigend
Valt niet alleen het probleem maar ook jou aan
Minacht zijn slachtoffers
Angst of boosheid bij de ander versterkt zijn gedrag

Omgaan met de tank:

Geef ze tijd om tot stilstand te komen
Roep hen bij hun naam
Kom er tussen, desnoods onbeleefd
Ga expres zitten of staan
Probeer hen ook te laten zitten
Hou oogcontact
Gedraag jezelf volwassen en spreek de ander ook zo aan
Bestrijd niet wat hij zegt
Geef duidelijk je eigen mening
Vermijd een krachtmeting
Wees vriendelijk
Ga over tot de oplossing van het probleem

Gedrag van de sluipschutter:

Blijft onder dekking
Wapens zijn stenen verborgen in sneeuwballen
Wekken gevoel van verlamming bij je op, alsof je er niets tegen kunt doen

Omgaan met de sluipschutter:

Leg de aanval bloot
Bied een vredig alternatief voor de openlijke strijd aan
Zoek in de groep bevestiging of ontkenning van de kritiek van de sluipschutter

Gedrag van de ontploffer:

Volwassen 'temper tantrum'
Plotseling en onverwacht
Fysieke explosies kunnen voorkomen
Ontploffing wordt gevolgd door kinderlijke wroeging



Omgaan met de ontploffer

Laat hem/haar even uitrazen

Als ze doorgaan, zeg dan "Stop".

Laat zien dat je ze serieus neemt

Spreek ze eventueel onder vier ogen

Bepaal prioriteiten: "wat gaan we het eerst oplossen? "

Gedrag van de klager:

Zinnen met veel 'en', 'maar', 'altijd', 'iedereen' en 'nooit'

Monotoon

Veroordelend en de ander de schuld gevend

Ontevreden

Maakt mensen defensief

Omgaan met de klager:

Luister aandachtig, zeg niets terug

Wees bereid ze te onderbreken en neem de leiding over

Laat merken dat je hen begrijpt maar geef ze géén gelijk

Ga in tegen 'altijd', 'iedereen' en 'nooit'

Geef feiten weer zonder commentaar of excuses

Ga over tot probleem oplossen

Verwacht frustratie!

Gedrag van de control freak

Pietje Precies, rigide

Moeite met het uiten van gevoelens

Moeite met beslissingen nemen

Gezagsgetrouw

Moreel superieur

Omgaan met de control freak:

Laat blijken dat je hun zorgen serieus neemt

Dat kost wel even meer tijd!

Help hen met hun beslissingen (voors en tegens op een rijtje zetten)

Ga de beslissingen niet overnemen.