

Handboek Mediation

Handboek Mediation

Onder redactie van:
Dick Bonenkamp
Jolanda Elferink
Hugo Prein
Marc Simon Thomas
Sven Zebel

Sdu
Den Haag, 2024

Meer informatie over deze en andere uitgaven kunt u verkrijgen bij:

Sdu Klantenservice
telefoon: 070 - 378 98 80
website: www.sdu.nl/service

Vormgeving omslag: Villa Y, Henxel
Zetwerk: Imago Mediabuilders, Amersfoort
Illustraties: Tamar Rubinstein

ISBN: 9789012408035
ISBN ePub: 9789012408042
NUR: 822

© Sdu B.V., Den Haag, 2024

Alle rechten voorbehouden. Behalve de door de Auteurswet gestelde uitzonderingen, mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd (waaronder begrepen het opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand) en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

De bij toepassing van art. 16h tot en met 16m Auteurswet wettelijk verschuldigde vergoedingen wegens kopiëren dienen te worden voldaan aan de Stichting Reprorecht (<https://www.reprorecht.nl/>). Voor het overnemen van een gedeelte van deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken op grond van art. 16 Auteurswet dient men zich te wenden tot de Stichting UvO (<https://www.stichting-uvo.nl/>). Voor het overnemen van een gedeelte van deze uitgave ten behoeve van commerciële doeleinden dient men zich te wenden tot de uitgever.

Vanwege de aard van de uitgave gaat Sdu uit van een zakelijke overeenkomst; deze overeenkomst valt onder het algemene verbintenissenrecht. Uw persoonlijke gegevens worden door ons zorgvuldig behandeld en beveiligd. Wij verwerken uw gegevens voor de uitvoering van de (abonnements)overeenkomst en om u op uw vakgebied van informatie te voorzien over gelijksoortige producten en diensten van Sdu. Voor het toesturen van informatie over (nieuwe) producten en diensten gebruiken wij uw e-mailadres alleen als u daarvoor toestemming heeft gegeven. Uw toestemming kunt u altijd intrekken door gebruik te maken van de afmeldlink in het toegezonden e-mailbericht. Als u in het geheel geen informatie wenst te ontvangen over producten en/of diensten, dan kunt u dit laten weten aan Sdu Klantenservice door het contactformulier in te vullen op <https://sdu.nl/service>. Abonnementen gelden voor minimaal één jaar en hebben een opzegtermijn van twee maanden. Onze uitgaven zijn ook verkrijgbaar via de boekhandel. Voor informatie over onze leveringsvoorwaarden kunt u terecht op <https://www.sdu.nl/service>.

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, kan voor de afwezigheid van eventuele (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden auteur(s), redacteur(en) en uitgever deswege geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventueel voorkomende fouten en onvolledigheden.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system of any nature, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

While every effort has been made to ensure the reliability of the information presented in this publication, Sdu B.V. neither guarantees the accuracy of the data contained herein nor accepts responsibility for errors or omissions or their consequences.

Over de auteurs



Dick (prof. mr. D.) Allewijn is MfN-registermediator, trainer en emeritus hoogleraar mediation aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Hij schreef het boek *Met de overheid om tafel, fair play aan beide kanten* (2013) en promoveerde in 2011 bij prof. dr. A.F.M. Brenninkmeijer op een proefschrift getiteld *Tussen partijen is in geschil, de bestuursrechter als geschilbeslechter*.



Dick (mr. drs. H.J.) Bonenkamp is oprichter van de Merlijn Groep, onder meer een MfN-gecertificeerd opleidingsinstituut, een 'founding father' van mediation in Nederland. Zijn huidige werk is de verdere uitbouw van Merlijn Advies Groep (conflictriage met behulp van een conflictadviseur) en de Merlijn-denktank NIVIC (*Nederlands Instituut voor Integraal Conflictmanagement*). Hij is hoofdredacteur van *De conflictadviseur, wegwijzer in het conflictlabyrint* en *OR in conflict*.



Chris (drs. C.G.J.) Bos MA is trainer, mediator, procesbegeleider en coach. Sinds 2002 verzorgt hij de MfN-erkende Basisopleiding Mediation, eerst via de Hanzehogeschool Groningen, vanaf 2007 vanuit zijn eigen bedrijf, Chris Bos & Partners. Hij heeft verschillende publicaties op zijn naam staan, met name op het terrein van de narratieve benadering van mediation en teamontwikkeling.



Seth (drs. S.N.J.) van den Bossche is programmadirecteur Work & Health | Future of Work bij TNO. Arbeids- en organisatiepsycholoog en onderzoeker van origine. Publiceerde veelvuldig over ontwikkelingen in werkomstandigheden en (ongewenste) omgangsvormen op het werk in Nederland en Europa. Leidde bij TNO onder meer een grootschalig monitorprogramma gericht op werkgevers, werknemers en zelfstandigen, in samenwerking met het ministerie van SZW en CBS.



Brigitte (mr. dr. B.E.S.) Chin-A-Fat werkt als (advocaat-)scheidingsmediator, overlegscheidingsadvocaat, parenting coördinator en als forensisch mediator in haar eigen praktijk Chin-A-Fat De Voort Familierechtadvocaten en Mediators. Ze schreef een proefschrift over scheidingsmediation (VU Amsterdam, 2004). Naast docent/trainer mediationvaardigheden bij de vFAS treedt zij ook als docent op bij andere onderwijsinstellingen.



Janny (mr. J.R.) Dierx bemiddelt bij het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding over openbaarheid op grond van de Wet Open Overheid. Zij is tevens adviseur en bemiddelaar bij integriteitskwesties en grensoverschrijdend gedrag en mediator in onder meer strafzaken. Zij publiceert over deze onderwerpen. Ze doceert onder meer bij het Studiecentrum Rechtspleging en is lid van de Commissie van het Schadefonds Geweldsmisdrijven.



Jolanda Elferink is fulltime MfN-registermediator, rechtbankmediator, coach, trainer en auteur van het Utrechts Centrum voor Mediation, opgericht in 2015. Zij gespecialiseerd in arbeidsconflicten, familiekwesties, conflicten tussen burgers en overheid en het zorgdomein. Tot 2019 werkte ze daarnaast ook als projectleider bij Movisie, landelijk kennisinstituut voor sociale vraagstukken. In de jaren negentig werkte ze zeven jaar als community worker met vluchtelingen, onder andere in Bosnië.



Ellen (prof. dr. E.) Giebels is sinds 2010 hoogleraar sociale psychologie van conflict en veiligheid aan de Universiteit Twente. Haar expertise ligt op het gebied van conflictbeheersing, gedragsbeïnvloeding en onderhandelen. Centraal in haar werk staat een focus op crisisinterventies die zij onderzoekt in samenwerking met praktijkpartners (o.a. politie en justitie) en organisaties die zich specifiek richten op conflictbemiddeling. Ze schreef *Conflictmanagement en mediation*, samen met Martin Euwema.



Greetje (drs. G.) de Haan is beleidsadviseur bij Perspectief Herstelbemiddeling. Daarvoor werkte ze onder andere bij Slachtofferhulp Nederland. Bij Perspectief houdt zij zich bezig met de (door)ontwikkeling van beleid en samenwerkingen met de straf- en hulpverleningsketen. Daarnaast zorgt ze voor de relatie tussen wetenschap en praktijk door vanuit de organisatie verschillende (wetenschappelijk) onderzoeken te begeleiden.



Francine (mr. F.J.N.) ten Hoedt-van Rintel MA is oprichter van Hat Trick consultancy (1999), werkzaam op het snijvlak van organisatie, conflicten en communicatie. Haar motto is: 'Werken kost te veel vrije tijd om te verspillen aan gedoe.' Zij is mede-oprichter van NIVIC, Nederlands Instituut voor Integraal Conflictmanagement en is auteur en ontwikkelaar van spellen en andere leermaterialen op het gebied van (integraal) conflictmanagement.



Jiska (dr. J.) Jonas-van Dijk is universitair docent aan de Universiteit Twente, bij de vakgroep psychologie van conflict, risico en veiligheid. In haar functie doet ze onder andere onderzoek naar de impact van mediation op partijen. Haar expertise ligt hierbij in het onderzoek naar de psychologische impact van mediation in strafzaken op verdachten. Tevens voert ze onderzoek uit naar het maatschappelijk draagvlak van herstelrecht.



Bente W. London is sinds 2007 directeur van Stichting BeterBuren. De stichting verzorgt buurtbemiddeling in elf gemeentes in en rondom Amsterdam. Daarnaast is zij landelijk woordvoerder buurtbemiddeling. In haar vorige baan als manager P&O deed zij de mediationopleiding en paste zij dat toe bij arbeidsconflicten.



Aukje (prof. dr. A.) Nauta is organisatiepsycholoog, onderzoeker/adviseur, spreker en schrijver. Haar jongste boek is *Nooit meer doen alsof*. Aan de Universiteit Leiden is ze bijzonder hoogleraar organisatiepsychologie, een leerstoel mogelijk gemaakt door opleidingsinstituut Sioo. Tot 2022 was ze partner van Factor Vijf Organisatieontwikkeling. Ze werkte bij TNO en Randstad en was vier jaar lang kroonlid van de SER.



Hugo (dr. H.C.M.) Prein promoveerde in 1982 in Leiden op *De rol van de derde partij bij conflicten*, en was 36 jaar als sociaal/organisatiepsycholoog verbonden aan de Universiteit Utrecht. Hij schreef onder meer het *Trainingsboek conflicthantering en mediation* en *Beroepsvaardigheden en interventietechnieken van de mediator* en een groot aantal artikelen in vakbladen en wetenschappelijke tijdschriften. (Foto Jonathan Bot)



Casper (mr. C.E.) Schouten is als zakelijk mediator en partner verbonden aan ReulingSchutte, een kantoor dat zich volledig toelegt op zakelijke mediation. Daarnaast is hij actief als toezichthouder en publiceert hij regelmatig. Eerder werkte hij als sociaal advocaat, bij Kennedy Van der Laan als advocaat gespecialiseerd in vastgoed en bij een familie(bouw)bedrijf.



Eva (mr. E.) Schutte heeft zich volledig toegelegd op zakelijke mediation. Zij is mede-oprichter en partner van ReulingSchutte. Zij publiceert regelmatig over mediation, zo schreef zij onder andere samen met Jacqueline Spierdijk de boeken *Advocaat in mediation: tips, trucs en blunders* (2011) en *Juridische aspecten van mediation* (2021). Zij is verder onder meer lid van het college van beroep van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators.



Marc (dr. mr. M.A.) Simon Thomas is rechtsantropoloog/-socioloog, werkt als universitair hoofddocent bij de Universiteit Utrecht en is daar tevens als wetenschappelijk onderzoeker verbonden aan het Montaigne Centrum voor Rechtstaat en Rechtspleging. Hij doet onderzoek naar alternatieve vormen van conflictoplossing, waaronder mediation en naar maatschappelijk effectieve rechtspraak. Daar publiceert hij regelmatig over. Hij is daarnaast redactielid van *Tijdschrift Conflictbantering*.



Mayke (mr. M.A.) Smit is zelfstandig trainer en systemisch (conflict)coach. Zij begeleidt professionals in hun persoonlijke groei en relaties, en teams in transformatieprocessen. Ze is vFAS en NOvA erkend intervisiebegeleider voor advocaten en mediators en geeft trainingen systemisch werken voor mediators. Zij is o.a. auteur van het boek *Dynamieken ontrafeld aan de mediationtafel* (2020). Daarnaast is zij actief betrokken bij het Nederlands Instituut voor Integraal Conflictmanagement (NIVIC).



Jacqueline (mr. J.) Spierdijk traint en adviseert mediators, juristen en organisaties in conflictbantering, communicatie, beroepsvaardigheden en ethiek. Ze is mentor en vertrouwenspersoon. Ze voerde twintig jaar een zakelijke mediatonpraktijk en was daarvoor twaalf jaar advocaat intellectuele eigendom. Samen met Eva Schutte schreef ze *Advocaat in mediation: tips, trucs en blunders* (2011) en *Juridische aspecten van mediation* (2021).



Wendy (mr. dr. W.H.) Versteeg is internationaal mediator, trainer en docent en richt zich vooral op zakelijke en burger-overheid conflicten. Sinds vele jaren ontwikkelt en doceert zij verschillende vakken over mediation, onderhandelen, conflictbantering tussen burger en overheid en leiderschap aan de Universiteit Leiden. Ze is tevens secretaris van het MutualGainsNetwerk in Nederland en lid van de International Advisory Board van de Consensual Dispute Resolution Competition (CDRC) in Wenen.



Bela (drs. B.A.) de Vries is psycholoog, met jarenlange ervaring als psycholoog-mediator en ouder- en gezinsbegeleider in binnen- en buitenland. Zij heeft zich gespecialiseerd in intercultuuraliteit en in forensische mediation. In haar boek *Terugdringen van psychisch lijden van ouders en kinderen bij scheiding - Een brug tussen psychologie en recht* ontwikkelt zij een methodische vorm van conflictdiagnostiek, de T-shaped scheidingsdeskundige en een integrale werkwijze.



Jacques (mr. J.A.Th.M.) de Waart LLM BBA is MfN-register- en IMI advocaat-mediator en trainer, met een zeer ruime ervaring in het bemiddelen van uiteenlopende geschillen binnen en tussen ondernemingen en overheid. Voor onder andere het Amsterdams ADR-Instituut en de Vrije Universiteit leidt hij in binnen- en buitenland mediators en rechters op. Hij is auteur van diverse mediationboeken en -artikelen.



Corné (mr. dr. C.J.) van der Wilt is senior raadsheer in het gerechtshof Amsterdam. Daarnaast is hij MfN-geregistreerd mediator. In die hoedanigheid doet hij mediations in strafzaken. Verder bemiddelt hij voor het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding tussen (met name) journalisten en bestuursorganen in zaken betreffende verzoeken op grond van de Wet open overheid. Hij zit in de redactie van het blad *Nederlandse Mediation* en publiceert veel over mediation in strafzaken.



Sven (prof. dr. S.) Zebel is sociaal en forensisch psycholoog en sinds 2021 bijzonder hoogleraar mediation aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Daarnaast werkt hij als universitair hoofd-docent aan de Universiteit Twente. Zijn expertise betreft de psychologische reacties van burgers op conflicten en van slachtoffers en daders op misdrijven. Hij onderzoekt de impact van interventies die beogen te herstellen en conflicten op te lossen (zoals mediation en herstelbemiddeling).

Inhoudsopgave

Over de auteurs / 5

Woord vooraf / 25

Introductie / 29

Deel I Uitgangspunten / 37

1 Wat is mediation / 41

Dick Bonenkamp en Hugo Prein

- 1.1 Partijen helpen bij hun onderhandelingen om tot een oplossing te komen / 41
- 1.2 Partijen met elkaar in gesprek brengen, normaliseren van verhoudingen en emotioneel herstel / 49
- 1.3 Conclusie / 53

2 Mediation in Nederland / 59

Marc Simon Thomas

- 2.1 Inleiding / 59
- 2.2 De opkomst van mediation in Nederland / 60
- 2.3 De institutionalisering van mediation / 64
- 2.4 Mediation in relatie met rechtspraak / 67
- 2.5 Aandacht vanuit de politiek / 69
- 2.6 Mediation en ADR / 72
- 2.7 Conclusie / 76

3 Effectiviteit van het mediationproces – inzichten uit wetenschappelijk onderzoek / 81

Sven Zebel

- 3.1 Inleiding / 81
- 3.2 Uitkomsten en impact van mediation / 83
- 3.3 Wanneer treden gunstige uitkomsten sterker of juist minder sterk op? / 85
- 3.4 Waarom willen mensen al dan niet deelnemen aan mediation? / 88
- 3.5 Afsluitend / 91

4	Conflicten en hun dynamiek / 97
	<i>Hugo Prein</i>
4.1	Wat zijn conflicten? / 97
4.1.1	Een omschrijving van conflict / 97
4.1.2	Positieve gevolgen van conflicten / 98
4.2	Verschillende soorten conflicten / 99
4.2.1	Zakelijke conflicten en relationele conflicten / 99
4.2.2	Conflicten over schaarse bronnen (belangenconflicten) / 101
4.2.3	Machtsconflicten / 101
4.2.4	Waardeconflicten / 102
4.2.5	Relationele of persoonlijke conflicten / 104
4.2.6	Het belang van het onderscheid voor de mediator / 105
4.3	Emoties in conflicten / 106
4.3.1	Wat zijn emoties? / 107
4.3.2	Verschillende soorten emoties / 110
4.3.3	Emoties in goede banen leiden / 114
4.4	De dynamiek van conflicten / 121
4.4.1	Psychologische escalatiemechanismen / 121
4.4.2	Het escalatiemodel van Glasl / 129
4.4.3	De relevantie van het escalatiemodel voor mediation / 132
5	Sociaal-juridische studies naar conflicten / 137
	<i>Marc Simon Thomas</i>
5.1	Inleiding / 137
5.2	Vroege, rechtsantropologische studies naar conflicten / 138
5.2.1	Op zoek naar de onderliggende regels / 138
5.2.2	Conflicten bezien als contextafhankelijk proces / 140
5.2.3	De invloed van macht / 142
5.3	Meer recente, rechtssociologische studies naar conflicten / 143
5.3.1	Het escalatiemodel van Glasl / 143
5.3.2	Naming, blaming, claiming / 144
5.3.3	Transformaties in een conflict / 145
5.3.4	De afloop van een conflict / 147
5.4	De Nederlandse situatie, van piramide naar delta / 148
5.4.1	Deltaonderzoeken naar geschilbeslechting / 149
5.4.2	Legal consciousness / 151
5.4.3	Forum shopping / 152
5.5	Samenvatting / 153

Deel II Perspectieven / 157

6 Benaderingen / 161

Hugo Prein en Chris Bos

- 6.1 Inleiding / 161
- 6.1.1 Werkstijl, model of benadering? / 162
- 6.1.2 Categorisering van mediationbenaderingen / 164
- 6.2 Evaluatieve mediation / 172
- 6.2.1 Uitgangspunten: definitie en doel / 172
- 6.2.2 Werkwijze en technieken / 174
- 6.2.3 Voor- en nadelen / 179
- 6.3 Faciliterende of probleemoplossende mediation / 181
- 6.3.1 Uitgangspunten: definitie en doel / 181
- 6.3.2 Werkwijze en technieken / 190
- 6.3.3 Voor- en nadelen / 194
- 6.4 Transformatieve mediation / 195
- 6.4.1 Uitgangspunten: definitie en doel / 195
- 6.4.2 Werkwijze en technieken / 201
- 6.4.3 Voor- en nadelen / 206
- 6.5 Narratieve mediation / 208
- 6.5.1 Uitgangspunten: definitie en doel / 208
- 6.5.2 Werkwijze en technieken / 215
- 6.5.3 Voor- en nadelen / 220
- 6.6 Overeenkomsten en verschillen / 222

7 Onderhandelen / 227

Ellen Giebels

- 7.1 Inleiding / 227
- 7.2 Wat is onderhandelen? / 228
- 7.3 Drie psychologische barrières voor onderhandelen / 229
- 7.3.1 Metaconflict / 229
- 7.3.2 Conflictasymmetrie / 230
- 7.3.3 Machtsongelijkheid / 231
- 7.4 Gedragsperspectieven bij onderhandeling / 231
- 7.4.1 Distributief onderhandelen / 233
- 7.4.2 Integratief onderhandelen / 235
- 7.4.3 Integratief potentieel ontdekken / 236
- 7.4.4 Balanceren tussen coöperatie en competitie / 238
- 7.5 Beïnvloeding: de tafel van tien / 242
- 7.5.1 Relationele strategieën / 243
- 7.5.2 Inhoudelijke strategieën / 245
- 7.6 Contextuele variabelen / 248
- 7.6.1 Cultuurverschillen in onderhandelingen / 248

7.6.2	Individuele verschillen in onderhandelingen / 248
7.7	De mediator en het onderhandelingsproces / 249
7.7.1	Vorbereiding / 249
7.7.2	Het proces van onderhandelen / 251
7.7.3	De afsluiting: overeenstemming vastleggen / 252
7.8	Afsluitend / 253
8	Mediation als een besluitvormingsproces / 257
	<i>Hugo Prein</i>
8.1	Inleiding / 257
8.2	Mediation gezien als een onderhandelingsproces / 258
8.2.1	Social exchange-theorieën bij onderhandelen / 258
8.2.2	Niet-gewilde afhankelijkheid en macht / 259
8.2.3	Rationele competitie als norm / 260
8.3	Mensbeeld: de mens als sociaal wezen / 263
8.4	Probleem oplossen en besluitvorming / 265
8.5	Is besluitvorming een rationeel proces? / 266
8.5.1	De rol van het onbewuste bij individuele besluitvorming / 267
8.5.2	‘Begrensde’ en ‘onbegrensde’ problemen / 268
8.5.3	Prescriptieve rationale besluitvormingsmodellen / 269
8.5.4	Descriptieve niet-rationele besluitvormingsmodellen / 271
8.6	Besluitvorming als metafoor voor mediation / 273
8.6.1	Mediation als een sociaal besluitvormingsproces / 274
8.6.2	Barrières voor effectieve besluitvorming / 275
8.6.3	De taak van de mediator: het faciliteren van het besluitvormingsproces / 276
9	Het mediationproces in fasen / 281
	<i>Dick Bonenkamp en Jolanda Elferink</i>
9.1	Inleiding / 281
9.2	Vorbereidingsfase van het mediationproces / 284
9.2.1	Inleiding / 284
9.2.2	Een van de conflictpartners neemt contact op / 285
9.2.3	Een opdrachtgever neemt contact op / 286
9.2.4	De mediator neemt contact op / 287
9.2.5	Intakegesprekken / 288
9.2.6	Dossiers / 292
9.2.7	Informatie / 292
9.2.8	Datum en locatie / 292
9.2.9	Vorbereidingen voor het eerste gezamenlijke gesprek / 293
9.2.10	Het einddoel van de voorbereidingsfase / 293
9.2.11	Mogelijke complicaties en valkuilen / 293
9.3	Plenaire mediation: de openingsfase / 294

9.3.1	Inleiding / 294
9.3.2	De kennismaking / 294
9.3.3	Toelichting op het mediationproces / 295
9.3.4	Het verifiëren van commitment, vertrouwelijkheid en mandaten / 296
9.3.5	Het bieden van structuur, een vooruitblik op het mediationproces en de spelregels / 299
9.4	Plenaire mediation: de exploratiefase / 301
9.4.1	Inleiding / 301
9.4.2	Inhoudelijk en emotioneel gehoord weten / 302
9.4.3	De-escalatie en vermindering van spanning / 304
9.4.4	Van onnuttige naar nuttige informatie / 304
9.4.5	Van verleden naar toekomst / 307
9.5	Plenaire mediation: de draai- en categorisatiefase / 308
9.5.1	Inleiding / 308
9.5.2	Het perspectief / 309
9.5.3	Naar de essentie / 309
9.5.4	Complete onderhandelingsagenda / 311
9.5.5	Categoriseren van de belangen, vormen van belangenclusters en vaststellen van een onderhandelingsvolgorde / 311
9.6	Plenaire mediation: de onderhandelingsfase / 313
9.6.1	Inleiding / 313
9.6.2	Creativiteit stimuleren: eerst opties genereren, dan pas onderhandelen / 314
9.6.3	Werken met package-deals / 315
9.6.4	Parkeren bij impasses / 316
9.6.5	Het belang van objectieve criteria / 316
9.7	Plenaire mediation: de besluitvormingsfase / 316
9.7.1	Inleiding / 316
9.7.2	De tussenaf rondingsfase / 317
9.7.3	Besluitvormingsfase / 317
9.8	De afsluitingsfase / 321
9.8.1	Inleiding / 321
9.8.2	Vaststellingsovereenkomst / 321
9.8.3	Afsluitingsrituelen / 321

Deel III **Bouwstenen** / 325

10 **Taken en competenties van de mediator** / 329

Hugo Prein

10.1	Inleiding / 329
10.2	Een vertrouwenwekkende, professionele werkrelatie opbouwen / 331
10.2.1	Vertrouwen wekken / 331
10.2.2	Beroepsethiek respecteren / 334

10.2.3	Onpartijdigheid waarborgen en (machts)ongelijkheid neutraliseren /	336
10.3	De deelnemers motiveren voor mediation /	337
10.3.1	Deelnemers zich laten richten op gezamenlijke inspanning /	337
10.3.2	Zelfbeschikking bevorderen /	338
10.4	De kwaliteit van de onderlinge communicatie verbeteren /	339
10.4.1	Wederzijds begrip bevorderen /	340
10.4.2	Conflicten en emoties hanteren /	340
10.5	Het mediationproces reguleren (agenda en procedures waarborgen) /	342
10.6	De conflictkwesaties behandelen /	343
10.6.1	Conflictkwesaties verhelderen en vaststellen /	344
10.6.2	Onderliggende belangen inventariseren /	345
10.6.3	Creatieve oplossingen laten zoeken en hierover besluiten laten nemen /	346
10.7	Assessment en kennistoets /	347
11	Betrokkenen /	351
	<i>Jacques de Waart</i>	
11.1	Deelnemers en niet-deelnemers /	351
11.1.1	Deelnemers /	351
11.1.2	Niet-deelnemers /	353
11.1.3	Keuze van de deelnemers /	353
11.2	Partijen /	354
11.2.1	Definitie partij /	354
11.2.2	Deelnemende partijen /	354
11.2.3	Geschiktheid partijen /	355
11.2.4	Vertegenwoordiging /	356
11.2.5	Kwaliteiten van de vertegenwoordiger /	357
11.2.6	Contact met de achterban /	358
11.2.7	Verdeling van de kosten /	359
11.2.8	De rol van trauma /	359
11.3	Mediator /	360
11.3.1	Systeem van mediator en deelnemers /	361
11.3.2	De mediator als geïntegreerde persoonlijkheid /	362
11.3.3	Relatie met overige betrokkenen /	362
11.3.4	Co-mediator /	364
11.3.5	Interne en externe mediator /	366
11.4	Derden /	367
11.4.1	Verwijzer /	368
11.4.2	Derde-opdrachtgever /	368
11.4.3	Adviseur /	368
11.4.4	Partijbegeleider /	369
11.4.5	Derde-belanghebbende en derde-betrokkene /	370

- 11.4.6 Samenhang tussen rollen / 371
- 11.5 Groepsmediation of meerpartijenmediation / 372
- 11.5.1 Situaties van groeps- of meerpartijenmediation / 372
- 11.5.2 Aandachtspunten / 373
- 11.5.3 Procesontwerp, analysemodellen en werkvormen / 376

12 Interpersoonlijke communicatie / 381

Mayke Smit

- 12.1 Inleiding / 381
- 12.2 Wat is interpersoonlijke communicatie? / 382
- 12.2.1 Het belang van interpersoonlijke communicatie in relaties / 383
- 12.2.2 Verslechterde communicatie bij conflict / 384
- 12.3 Belangrijke aspecten in communicatie voor de mediator / 385
- 12.3.1 Actief luisteren / 385
- 12.3.2 Omgaan met emoties / 387
- 12.3.3 Holding space houden / 389
- 12.3.4 Communicatie verbeteren met metacommunicatie / 392
- 12.3.5 Reflecteren op eigen communicatie / 394
- 12.4 Patronen in communicatie / 394
- 12.4.1 De dramadriehoek / 395
- 12.4.2 De relatiegiffen van Gottman / 399
- 12.4.3 De duivelse dialogen van de emotionally focused therapy / 402
- 12.4.4 Geweldloze communicatie van Rosenberg / 405
- 12.4.5 Samenvattend: interventies voor de mediator bij negatieve communicatiepatronen / 407
- 12.5 De systemische benadering / 409
- 12.5.1 Familiesysteem en andere systemen / 409
- 12.5.2 Werking van het geweten / 410
- 12.5.3 Vier systemische principes / 411
- 12.5.4 Systemische benadering in mediation / 413
- 12.5.5 Andere betrokkenen / 416
- 12.5.6 De systemische principes in de rol van mediator / 419
- 12.5.7 Systemische invloed bij veranderingen / 420
- 12.6 Tot slot / 422

13 Interventies / 427

Hugo Prein en Francine ten Hoedt

- 13.1 Inleiding / 427
- 13.1.1 Wat is interveniëren? / 427
- 13.1.2 Focus op inhoud of op proces; metacommunicatie / 431
- 13.2 Gesprekstechnieken van de mediator / 434
- 13.2.1 Open en actief luisteren / 434
- 13.2.2 Spiegelen / 435

- 13.2.3 Parafaseren van de inhoud / 436
- 13.2.4 Gevoelsreflectie / 437
- 13.2.5 Samenvatten / 438
- 13.2.6 Positief heretiketteren: neutraliseren, normaliseren, gemeenschappelijk maken / 439
- 13.2.7 Vraagtechnieken voor een mediator / 441
- 13.3 Interventies in bijzondere situaties / 447
- 13.3.1 Omgaan met impasses en vastzittende situaties / 447
- 13.3.2 Omgaan met een onevenwichtige machtsbalans / 452
- 13.3.3 Het voeren van privégesprekken (caucus) / 458
- 13.3.4 Het herstellen van vertrouwen / 461

14 Digitale middelen / 471
Jolanda Elferink en Sven Zebel

- 14.1 Inleiding / 471
- 14.2 Voor- en nadelen van digitale middelen in mediation / 471
- 14.2.1 Voordelen / 471
- 14.2.2 Nadelen / 472
- 14.2.3 Persoonlijk contact / 473
- 14.3 Vormen van digitale middelen in mediation / 476
- 14.3.1 Videomediation / 476
- 14.3.2 Werkvormen in videomediation / 478
- 14.3.3 Digitale platforms voor mediation en online geschiloplossing / 479
- 14.3.4 Kunstmatige intelligentie / 479
- 14.4 Conclusie / 481

Deel IV Context / 483

15 Diversiteit / 487
Bela de Vries en Jolanda Elferink

- 15.1 Interculturele sensitiviteit / 487
- 15.1.1 Inleiding / 487
- 15.1.2 Cultuurpsychologische inzichten / 488
- 15.1.3 Betekenis voor de praktijk van mediation / 508
- 15.1.4 Enkele afsluitende aandachtspunten bij interculturele mediation / 518
- 15.2 Diversiteit / 520
- 15.2.1 Inleiding / 520
- 15.2.2 Diversiteit en inclusie / 520
- 15.2.3 Stereotypen, vooroordelen en discriminatie / 525
- 15.2.4 Verbinden met waarden / 529
- 15.2.5 Kansen voor mediation / 530

16	Juridische aspecten / 533 <i>Eva Schutte en Jacqueline Spierdijk</i>
16.1	In hoeverre is mediation ‘juridisch?’ / 533
16.2	De aanloop tot mediation / 534
16.3	De mediationovereenkomst / 535
16.3.1	De inhoud van de mediationovereenkomst / 535
16.3.2	De vorm van de mediationovereenkomst / 536
16.3.3	Partijen bij de mediationovereenkomst / 537
16.4	Vrijwilligheid / 537
16.5	Geheimhouding / 538
16.6	Afspraken vastleggen / 540
16.6.1	Verslagen en tussentijdse afspraken / 540
16.6.2	Welke rol heeft de mediator bij het vastleggen van de afspraken? / 541
16.6.3	Eindafspraken of vaststellingsovereenkomst? / 543
16.6.4	Afwijken van dwingend recht? / 544
16.6.5	De inhoud van de eindafspraken / 545
16.7	Als partijen het niet eens worden: het beëindigingsbericht en het beëindigingsdocument / 546
16.8	Aansprakelijkheid van de mediator / 546
16.9	Klacht- en tuchtrecht / 547
16.10	Conclusie / 548
17	Beroepsethiek / 553 <i>Eva Schutte en Jacqueline Spierdijk</i>
17.1	Inleiding / 553
17.2	Kernwaarden van de mediator / 554
17.2.1	Integriteit (gedragsregel 1) / 554
17.3	Omgaan met morele vraagstukken in de praktijk / 559
Deel V	Werkvelden / 563
18	(Echt)scheiding en omgang / 567 <i>Brigitte Chin-A-Fat</i>
18.1	(Echt)scheidingsmediation / 567
18.1.1	Ontstaansgeschiedenis / 568
18.1.2	Kenmerken van scheidingsmediation / 569
18.1.3	Beroepsvereisten voor de scheidingsmediator / 571
18.1.4	Ontwikkelingen op het terrein van het echtscheidingsrecht / 573
18.2	Omgangsmediation / 575
18.2.1	Wettelijk kader en terminologie / 577
18.2.2	Kenmerken van omgangsmediation / 580
18.2.3	Beroepsvereisten voor de omgangsmediator / 582
18.3	Mediation als onderdeel van andere vormen van geschilbeslechting / 583

- 18.3.1 Collaborative divorce of overlegscheiding / 583
- 18.3.2 Parenting coordination / 584
- 18.3.3 Piketmediation / 587
- 18.3.4 Deskundigenbericht met toepassing van mediation / 588

- 19 *Arbeid / 593***
 Aukje Nauta en Seth van den Bossche
- 19.1 Inleiding / 593
- 19.2 Wat is een arbeidsconflict? / 594
- 19.3 Soorten conflicten / 596
- 19.3.1 Taakconflicten en relatieconflicten / 596
- 19.3.2 Thema's van arbeidsconflicten / 597
- 19.3.3 Individuele en collectieve arbeidsconflicten / 597
- 19.4 Arbeidsmediation bij conflicten op het werk / 598
- 19.4.1 Geschiedenis van arbeidsmediation / 599
- 19.4.2 Onderscheidende kenmerken van arbeidsmediation / 600
- 19.4.3 Vereiste kennis en vaardigheden van mediators bij arbeidsconflicten / 602
- 19.4.4 Wie zit er aan tafel bij arbeidsmediation? / 603
- 19.4.5 Hoe vrijwillig is medewerking aan arbeidsmediation? / 604
- 19.4.6 Caucus: de voor- en nadelen van individuele voorgesprekken / 605
- 19.4.7 Toepassingsvelden van mediation bij arbeidsconflict / 606
- 19.5 Afsluitend / 613

- 20 *Overheid / 617***
 Dick Allewijn en Wendy Versteeg
- 20.1 Inleiding / 617
- 20.2 Relatie overheid–burger / 618
- 20.2.1 Tegengestelde bewegingen / 618
- 20.2.2 Op zoek naar een responsieve rechtsstaat / 619
- 20.2.3 Tegengestelde beweging: vertrouwensverlies / 620
- 20.2.4 Op zoek naar herstel van vertrouwen / 622
- 20.3 Kenmerken van conflicten tussen burger en overheid / 624
- 20.3.1 Machtverschil / 624
- 20.3.2 Dominante rol van wet- en regelgeving: warm versus koud
 conflictgedrag / 624
- 20.3.3 Juridisering van contact en conflict / 625
- 20.3.4 Overheidscultuur: 'Het gaat om de inhoud' verhult problemen op
 betrekkingsniveau / 625
- 20.3.5 De burgercultuur: het belang van ervaren procedurele
 rechtvaardigheid / 626
- 20.4 Naar een responsieve rechtsstaat / 628
- 20.4.1 Responsiviteit / 628

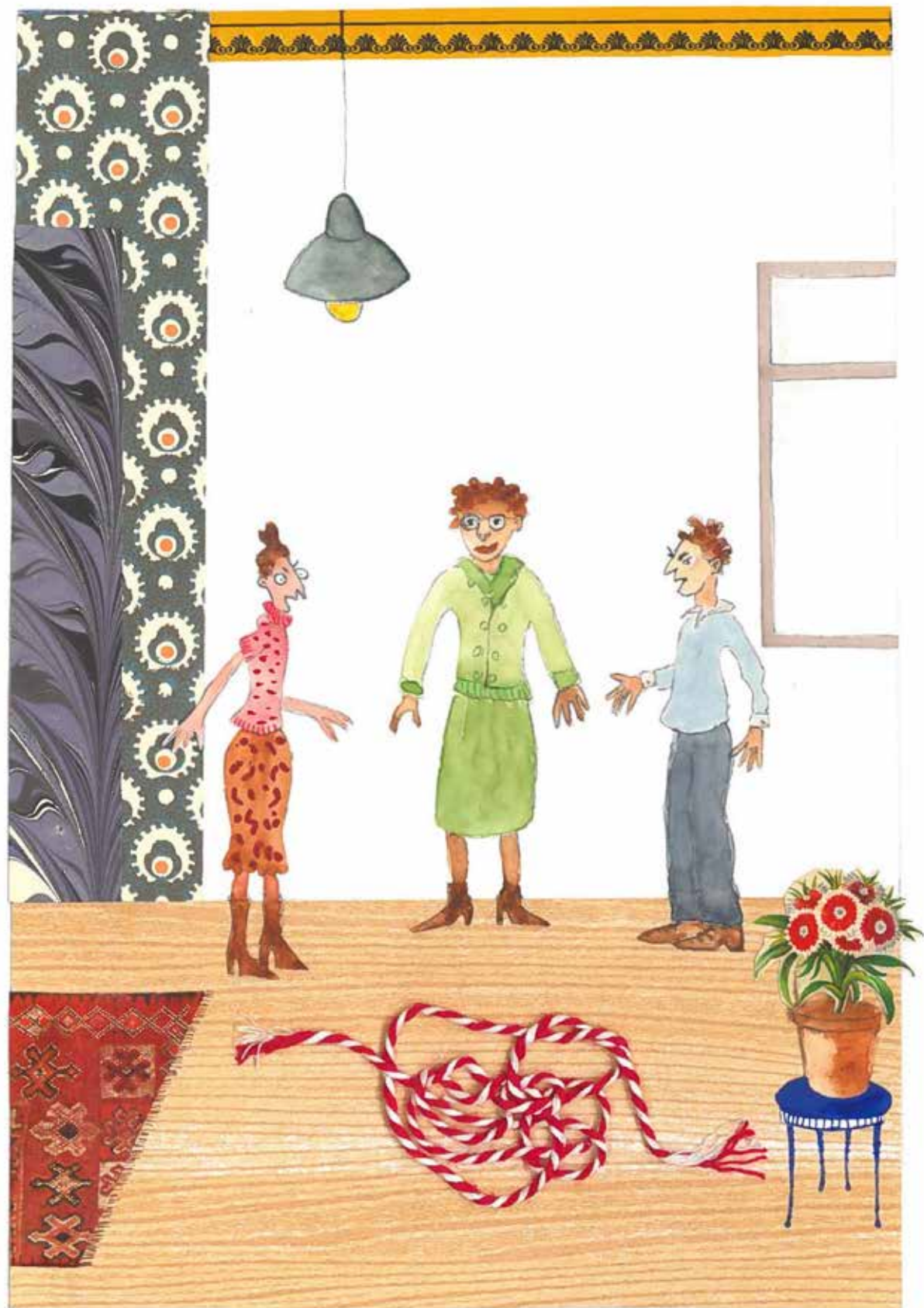
20.4.2	Richting een responsieve bezwaar- en klachtbehandeling: de informele aanpak / 629
20.5	Mediation tussen burger en overheid / 630
20.5.1	Inleiding / 630
20.5.2	Verschijningsvormen / 631
20.5.3	Betrokkenen / 633
20.5.4	Kenmerken / 637
20.5.5	Mediators / 640
21	Zakelijke mediation / 643
	<i>Casper Schouten</i>
21.1	Inleiding / 643
21.2	Wat is zakelijke mediation? / 643
21.3	Zakelijke mediation in de praktijk / 645
21.4	Specifieke kennis en vaardigheden van de zakelijk mediator / 646
21.5	Andere toepassingen / 648
21.5.1	Start-ups / 648
21.5.2	Procesbegeleiding bij samenwerking in de bouw / 649
21.5.3	Familiebedrijven / 650
21.6	Wanneer mediation? / 650
21.7	Do's and don'ts voor de juridisch adviseur in mediation / 651
21.8	Twee voorbeelden uit de praktijk / 652
21.9	Tot slot / 654
22	Buurtbemiddeling / 657
	<i>Bente London</i>
22.1	Wat is buurtbemiddeling? / 657
22.1.1	Ontstaansgeschiedenis en organisatie / 657
22.1.2	Wanneer inzetbaar? / 658
22.2	Het proces / 660
22.3	Alternatieve aanpak / 662
22.4	Kwaliteitseisen / 663
22.4.1	Eisen aan de buurtbemiddelaars / 663
22.4.2	Eisen aan de coördinator / 663
22.5	Mediators als bemiddelaars / 664
22.5.1	Basisvaardigheden en interventies / 665
22.5.2	Verschillen tussen mediation en buurtbemiddeling / 665
22.6	Ontwikkelingen / 666
22.7	Resultaten / 667

23	Mediation in strafzaken / 671 <i>Janny Dierx, Jiska Jonas-van Dijk en Corné van der Wilt</i>
23.1	Inleiding / 671
23.2	Strafrecht / 672
23.2.1	Strafrecht: een overheidstaak / 672
23.2.2	Strafrecht ter voorkoming van ‘eigenrichting’ / 673
23.2.3	Strafrecht als dadergericht instrument / 673
23.2.4	Kritiek op de positie van slachtoffers in het strafrecht / 674
23.3	Herstelrecht / 677
23.4	Mediation in Strafzaken / 679
23.5	Mediation tijdens het strafproces / 679
23.5.1	Start van de mediation / 681
23.5.2	Gezamenlijk gesprek / 683
23.5.3	Resultaat van de mediation / 684
23.5.4	Schadevergoeding en schadefonds / 685
23.5.5	Termijnen / 686
23.6	De mediator in strafzaken / 688
23.6.1	Neutraliteit / 688
23.6.2	Waarheidsvinding / 689
23.6.3	Kwaliteitseisen / 690
23.7	Doorwerking van het resultaat van mediation op het verdere verloop van de strafzaak / 691
23.7.1	Invloed op beslissingen van de officier van justitie / 691
23.7.2	Invloed op beslissingen van de strafrechter / 692
23.7.3	Nieuwe ontwikkelingen in de rechtspraak / 695
23.8	De impact van mediation wetenschappelijk onderzocht / 696
23.8.1	Impact op recidive door de verdachte / 696
23.8.2	Psychologische impact op de verdachte / 697
23.8.3	Andere vormen van impact op de verdachte / 699
23.8.4	Impact op slachtoffers / 700
23.9	Toekomstige ontwikkelingen / 700
24	Herstelbemiddeling / 705 <i>Sven Zebel en Greetje de Haan</i>
24.1	Inleiding / 705
24.2	Korte geschiedenis van herstelbemiddeling in Nederland / 706
24.3	Doelstelling, uitgangspunten en werkwijze / 708
24.3.1	Doelstelling / 708
24.3.2	Uitgangspunten / 709
24.3.3	Werkwijze / 711
24.4	Vaardigheden en competenties / 713
24.5	Ervaringen van en impact op deelnemers aan herstelbemiddelingen / 715
24.6	Conclusie en actuele ontwikkelingen / 719

Nawoord / 723

Literatuur

Trefwoordenregister / 755



Woord vooraf

Alvorens een toelichting te geven op het waarom en hoe van deze zevende druk van het *Handboek Mediation* willen we stilstaan bij een ingrijpende wijziging in de redactie.

Op 14 april 2022 overleed onverwacht onze hoofdredacteur Alex Brenninkmeijer. Daar is in de periode daarna terecht op vele manieren en in vele toonaarden bij stilgestaan. Alex was een naam in Nederland. Diepgaande vakkennis en grote inzet typeerden alle treden van zijn carrière. Daarnaast was hij een aimabel en sociaal betrokken persoon.

Omdat Karen van Oyen zich al enkele maanden eerder, vanwege andere werkzaamheden, uit de redactie had teruggetrokken, was de redactie van de ene op de andere dag versmald tot twee personen, Dick Bonenkamp en Hugo Prein. Een periode van een twintigjarige, zeer plezierige en vruchtbare samenwerking als redactie kwam hiermee ten einde.

Met ons vieren waren we al in gesprek over de nieuwe, zevende druk. Een aantal toen besproken onderwerpen zijn ook daadwerkelijk terug te vinden in deze nieuwe druk.

Op zoek naar nieuwe redactieleden hebben we het geluk gehad drie zeer gekwalificeerde mediationbeoefenaars en -kenners te kunnen vinden als versterking van het nieuwe redactieteam. Jolanda Elferink, Marc Simon Thomas en Sven Zebel hebben een nieuw elan en frisse input gegeven aan het handboek waardoor het inhoudelijk weer aan kracht heeft gewonnen.

Dit is de zevende druk van het *Handboek Mediation* sinds de eerste verschijning, al weer 23 jaar geleden in 2001. Vele interessante ontwikkelingen in het vakgebied vroegen om een nieuwe druk, herzien en uitgebreid. Bijvoorbeeld voortschrijdende inzichten over de effectiviteit en mechanismen van mediation, nieuwe ontwikkelingen op het gebied van diversiteit, de verander(en)de rol van digitale middelen in het mediationproces, et cetera.

Het *Handboek Mediation* is nog steeds de belangrijkste bron van kennis over mediation in het Nederlands taalgebied. Naast een uitgebreide bron van kennis heeft het ook nog steeds een fundamentele rol bij de opleiding van mediators. In deze zevende, vernieuwde druk zijn de aanvullingen en wijzigingen doorgevoerd waar de verdere ont-

wikkeling van het vakgebied om vroeg. Mediation komt steeds meer in het centrum te staan van alles wat raakt aan conflictanalyse en conflictantering. Het gaat niet meer alleen om een specifieke methode van conflictoplossing maar om een andere kijk op en een andere benadering van conflicten. Bij de overheid is deze ontwikkeling het duidelijkst zichtbaar. Overheden gaan vaker dan voorheen op een andere manier om met klachten, bezwaren en beroepsprocedures door burgers. Minder juridisering, meer, betere en specifiekere communicatie.

Ook bij de rechtspraak is de rol van mediation niet meer weg te denken, zoals nu ook in toepassingsgebieden als het strafrecht en het civiele en administratieve recht. We zien daarnaast ook meer aandacht voor diversiteit, dat kans geeft om mediation nog beter te laten aansluiten bij de diversiteit van mensen in onze samenleving. En digitale middelen hebben sinds de coronapandemie steeds meer een plek gekregen in het mediationproces.

Er is niet alleen ontwikkeling gaande in de onderwerpen die voor mediation in aanmerking komen, ook in de visie op het vak zien we de vitaliteit van het thema en in de nieuwe inzichten en benaderingen met betrekking tot de vaardigheden in het vak.

Zoals steeds roepen ontwikkelingen ook discussie op. De redactie staat daarvoor open. Wij nodigen de lezer van harte uit om reacties te sturen. Dat kunt u doen door het contactformulier in te vullen op <https://www.sdu.nl/service>. Het vakgebied blijft in ontwikkeling en daar gaan wij graag voor en met u in mee.

Het handboek heeft een nieuwe structuur gekregen, waarbij de hoofdstukken zijn ondergebracht in vijf delen: uitgangspunten, perspectieven, bouwstenen, context en werkvelden. In de hiernavolgende introductie leiden wij de delen kort in en vatten we alle hoofdstukken van dat deel kort samen. Hierdoor kan de lezer een goed overzicht krijgen van de structuur en de globale inhoud van het boek.

Ook ten aanzien van de inhoud hebben we een aantal wijzigingen doorgevoerd.

Vier nieuwe onderwerpen hebben een eigen hoofdstuk gekregen: hoe mediation in ons land tot ontwikkeling is gekomen (hoofdstuk 2), de effectiviteit van het mediationproces en inzichten uit wetenschappelijk onderzoek (hoofdstuk 3), digitale middelen (hoofdstuk 14) en herstelbemiddeling (hoofdstuk 24).

De meeste onderwerpen van de vorige druk komen weer terug in deze nieuwe druk, bijgewerkt door dezelfde (hoofd)auteur als in de vorige druk, soms met een gewijzigde hoofdstuktitel en in een wat andere volgorde. Een aantal terugkerende onderwerpen is ge- of herschreven door een nieuwe auteur.

Het afsluitende hoofdstuk uit de vorige edities waarin verschillende werkvelden waren verzameld keert nu terug als deel V (Werkvelden) met zeven afzonderlijke hoofdstukken, waarin de lezer kennis kan nemen van de grote verscheidenheid in werkvelden waarin op het ogenblik in Nederland mediation wordt toegepast.

Een aantal onderwerpen uit de vorige druk zijn niet meer opgenomen, omdat ze niet passen in de huidige opzet van het handboek of omdat het onderwerp minder actueel is. Zo konden we ook ruimte maken voor nieuwe onderwerpen.

We hebben er in deze editie voor gekozen 'zij' te gebruiken voor elke mediator en bemiddelaar die hierin aan bod komen. Uiteraard kan daar ook 'hij' of 'hen' gelezen worden.

Den Haag, mei 2024

De redactie

Dick Bonenkamp

Jolanda Elferink

Hugo Prein

Marc Simon Thomas

Sven Zebel

Introductie

Het *Handboek Mediation* is onderverdeeld in vijf afzonderlijke delen.

Deel I Uitgangspunten

In dit deel worden de kenmerken en de theoretische uitgangspunten van mediation behandeld, dus datgene wat mediators primair dienen te weten over conflicten en het mediationproces.

In *hoofdstuk 1 / Wat is mediation* beschrijven we onze visie op wat mediation in wezen is en wat ons zelf enthousiast maakt voor deze methode van conflicthantering door een derde partij. Er bestaan verschillende visies op het doel en het proces van mediation en op de rol die de mediator hierbij vervult. Twee daarvan worden hier beschreven en geanalyseerd om zo aan te kunnen geven wat mediation eigenlijk inhoudt. Zelfbeschikking van de conflictpartijen en het achterwege blijven van iedere vorm van dwang of machtsuitoefening door de mediator maken hiervan historisch de (zuivere) kern uit. In de loop der jaren zien we verschuivingen optreden in opvatting en praktijk. Onder de druk van opdrachtgevers kunnen opportunisme en resultaatgerichtheid leiden tot een vertroebeling van het originele gedachtegoed van mediation.

In *hoofdstuk 2 / Mediation in Nederland* laten we zien hoe mediation is ontstaan uit andere vormen van conflictbeheersing en -hantering in de sociale en juridische wetenschap en praktijk. Ook wordt beschreven hoe mediation in de loop der tijd in Nederland tot ontwikkeling is gekomen en een eigen plek heeft gekregen.

Hoofdstuk 3 / Effectiviteit van het mediationproces: inzichten uit wetenschappelijk onderzoek handelt over de effectiviteit van mediation als methode en van de omstandigheden waaronder deze methode al dan niet werkt. Het gaat dus over de kracht van de methode en het afbreukrisico ervan. Ook wordt ingegaan op de redenen waarom mensen al dan niet willen deelnemen aan mediation. We baseren ons hierbij vooral – maar niet uitsluitend – op gegevens uit onderzoek naar mediation na strafbare feiten.

Hoofdstuk 4 / Conflicten en hun dynamiek behandelt hetgeen de sociale wetenschap ons kan leren over wat een conflict tot een conflict maakt. Hoe zakelijke en persoonlijke conflicten zich ontwikkelen en verder kunnen escaleren. Er wordt aandacht besteed

aan de emotionele kant van conflicten en de psychologische mechanismen die het verloop van conflicten beïnvloeden en de escalatiedynamiek bepalen.

In *hoofdstuk 5 / Sociaal-juridische studies naar conflicten* ligt de focus op sociaal-juridisch onderzoek naar conflict en wat daaruit is te leren over mediation en dus waardevol kan zijn voor de mediationpraktijk.

In vroege rechtsantropologische studies ligt de focus op onderzoek naar rechtssystemen met hun onderliggende regels bij vreemde volkeren en culturen. Latere rechtssociologische studies leren ons dat conflicten en conflictoplossing sociale processen zijn, die door hun context worden beïnvloed en omgekeerd. Deze wederkerige relatie beïnvloedt ook de mate van duurzaamheid van een eventuele oplossing. Macht en machtsverhoudingen blijken bij dit alles een belangrijke rol te spelen.

Deel II Perspectieven

In dit deel geven we een overzicht van de verschillende perspectieven op mediation en de uiteenlopende benaderingen die in de mediationpraktijk kunnen voorkomen. We vermelden de sterke en zwakke kanten ervan en voor wat voor soort conflicten ze vooral geëigend zijn.

Door kennis hiervan te nemen kunnen mediators meer inzicht krijgen in het model waarin zij zelf zijn opgeleid en dat ze zelf blijken toe te passen. Wellicht stimuleert het ook de behoefte om van bepaalde andere modellen nog meer te willen weten.

In *hoofdstuk 6 / Benaderingen* passeren vier algemene benaderingen de revue: de evaluatieve, de faciliterende, de transformatieve en de narratieve benadering. Na een algemene inleiding beschrijven we van iedere benadering de uitgangspunten, de werkwijze en gebruikte interventietechnieken, de rol van de mediator en de voor- en nadelen ervan.

Hierna worden in afzonderlijke hoofdstukken drie fundamentele sociale processen behandeld die in mediation een belangrijke rol spelen: onderhandelen, besluitvorming en gefaseerd probleem oplossen. Hoewel ze eigenlijk in elke mediation in meer of mindere mate een rol zullen spelen, staat in een bepaalde mediation een daarvan toch vaak meer centraal. Die kern van haar aanpak kan in dat geval dienen om de aanpak van de mediator nader te typeren, omdat het verwijst naar het perspectief en het mensbeeld van de mediator. De eerste twee hoofdstukken zijn wat meer theoretisch en het derde is meer praktisch van aard.

Hoofdstuk 7 / Onderhandelen behandelt de belangrijkste begrippen en inzichten uit de hedendaagse onderhandelingsliteratuur voor zover deze relevant zijn voor de praktijk van mediation. Eerst worden de hoofdkenmerken van onderhandelen behandeld en een aantal barrières bij aanvang van een onderhandeling, waar een mediator een faciliterende rol zou kunnen spelen. Omdat onderhandelen primair over gedrag gaat,

wordt daarna stilgestaan bij verschillende gedragsmodellen die behulpzaam zijn om gedrag te duiden en om het onderhandelingsproces te bevorderen. We sluiten af met aandacht voor het onderhandelingsproces en doen aanbevelingen hoe men een duurzaam onderhandelingsresultaat kan bereiken.

Hoofdstuk 8 / Mediation als besluitvormingsproces beschrijft mediation als een sociaal besluitvormingsproces. Tijdens het hele mediationproces moeten over de meest uiteenlopende zaken besluiten worden genomen, deels individueel maar vooral met elkaar. De communicatie hierover speelt zich af tussen de deelnemers, maar ook met de omgeving, achterban, adviseurs, eventueel andere belanghebbenden, etc. In die zin is besluitvorming binnen mediation dus een sociaal, interactioneel of zelfs groepsdynamisch proces met de kans op allerlei verstoringen. Partijen die met elkaar in conflict zijn vertrouwen elkaar immers maar moeilijk, luisteren meestal slecht naar elkaar en 'verstaan' elkaar nauwelijks. Een belangrijke taak van de mediator ligt dus op het terrein van het begeleiden van die sociale interacties, het op gang brengen van de onderlinge communicatie en het wegnemen van andere barrières die een gezonde besluitvorming in de weg staan.

Hoofdstuk 9 / Het mediationproces in fasen typeert mediation als een gefaseerd proces dat achtereenvolgens een aantal stappen of stadia doorloopt. Bij iedere stap dient een aantal specifieke taken te worden verricht. De mediator fungeert daarbij als facilitator bij het doorlopen van deze stadia, om ervoor te zorgen dat alle taken naar behoren en op het juiste moment worden uitgevoerd. In een afsluitend onderhandelingsproces probeert de mediator met de deelnemers te komen tot een succesvolle oplossing van het probleem waarvoor ze bij elkaar zijn gekomen.

Deel III Bouwstenen

In dit deel worden de verschillende elementen beschreven waaruit een effectief mediationproces is opgebouwd. Het gaat hierbij primair om de deskundigheid en vaardigheden van de mediator zelf, maar ook om die van andere actoren die van invloed zijn op het verloop van het mediationproces en de effectiviteit ervan bepalen. Er wordt in dit deel ook aandacht besteed aan nieuwe digitale middelen die de mediator ten dienste kunnen staan. Nagegaan wordt wat de mogelijkheden hiervan zijn en welke problemen het gebruik ervan met zich mee kan brengen en hoe de mediator hiermee het beste om kan gaan.

Hoofdstuk 10 / Taken en competenties van de mediator beschrijft wat het in feite inhoudt om als mediator op een vakbekwame wijze een mediation uit te voeren. We gaan in op de taken die de mediator moet kunnen vervullen en over welke deskundigheid en vaardigheden zij moet kunnen beschikken om een mediation effectief uit te voeren.

Hoofdstuk 11 / Betrokkenen brengt het krachtenveld in kaart van alle andere actoren die betrokken zijn bij de mediation en van hun kant invloed uitoefenen op de totstandkoming en het verloop van de mediation. Allereerst zijn daar natuurlijk de directe conflictpartijen zelf met ieder hun eigen achterban. Daarnaast ook de verwijzende instanties en betrokken adviseurs (inhoudelijke experts, advocaten, accountants) of begeleiders (coaches, therapeuten e.d.) of eventueel andere belanghebbenden in de wijdere omgeving.

We verhelderen de positie en invloed van deze verschillende betrokkenen en bespreken wat voor problemen en spanningen hun betrokkenheid met zich mee kunnen brengen en hoe de mediator zich met ieder van hen het beste kan verhouden en eventuele problemen het hoofd kan bieden.

Hoofdstuk 12 / Interpersoonlijke communicatie behandelt de interpersoonlijke communicatie tussen de partijen, zowel de verbale als non-verbale communicatie. Een conflict kan beschouwd worden als een crisis in de onderlinge communicatie tussen de partijen, waardoor ze niet (of minder goed) in staat zijn om op eigen kracht hun conflict effectief aan te pakken, c.q. op te lossen.

Eerst worden een aantal aspecten van interpersoonlijke communicatie behandeld die bij het begeleiden van conflictpartijen voor de mediator van belang zijn om te weten en toe te passen. We kunnen in conflicten vaak karakteristieke destructieve communicatiepatronen zien ontstaan. Uitgelegd wordt hoe we deze patronen kunnen herkennen, bespreekbaar kunnen maken en kunnen ombuigen.

Bij conflictpartijen die al gedurende langere tijd met elkaar te maken hebben (bijvoorbeeld in huwelijk of werk) of samen onderdeel uitmaken van een nog groter, omvattender systeem, kunnen zich ook bepaalde disfunctionele communicatiepatronen ontwikkelen, waarvan zij zich vaak niet bewust zijn en waaruit zij zich moeilijk kunnen losmaken. We kunnen de mediator in dat geval een systemische benadering zien kiezen met als doel om te komen tot een duurzame oplossing.

Interventies van een mediator zijn dus vaak gericht op het reguleren van het communicatieproces, het weer op gang brengen van vastgelopen communicatiepatronen, het verbeteren van de kwaliteit van de onderlinge communicatie en het verhogen van de communicatieve vaardigheden van de partijen (geweldloze communicatie, luisteren, metacommunicatie).

Hoofdstuk 13 / Interventies behandelt de beroepsvaardigheden en interventietechnieken van de mediator. Uit de noodzaak om de autonomie van de partijen te respecteren volgen specifieke eisen aan het optreden van een mediator (geen dwang of druk, geen paternalisme).

Interventies kunnen verschillen in focus: ofwel gericht op de inhoud ofwel op het communicatie- en besluitvormingsproces van de partijen. Verder worden de gesprekstechnieken behandeld die tot het standaardrepertoire van de mediator behoren. Deze kunnen variëren al naargelang de benadering of methode die de mediator volgt (zie deel II). Tot slot komen een aantal bijzondere situaties aan de orde die om speciale interven-

ties vragen, zoals het hanteren van impasses, omgaan met een (onevenwichtige) machtsbalans, het voeren van caucusgesprekken (een-op-eengesprekken) en het herstellen van vertrouwen.

In *hoofdstuk 14 / Digitale middelen* behandelen we de nieuwe mogelijkheden en risico's die de inzet van digitale middelen kunnen bieden. We gaan in op de specifieke dilemma's die hierbij kunnen spelen en wat de aandachtspunten hierbij zijn. Met name de aard en de vorm van de communicatie met en tussen de conflictpartijen verschilt van directe, face-to-facecommunicatie. Zo is een aandachtspunt dat zogenaamde 'empathische vaardigheden' bij het (veelvuldig) gebruik van digitale middelen in het gedrang kunnen raken, zoals het leren oogcontact te maken, te luisteren, 'non-verbale signalen te lezen' en de ander volledig aandacht te geven. De mogelijkheid onze digitale communicatie vooraf te redigeren en bij te schaven kan ons ten onrechte het gevoel geven dat we 'in controle zijn' over hoe we overkomen op anderen.

De voordelen van de inzet van elektronische technologie worden besproken en in welke omstandigheden er goede of minder goede resultaten mee te bereiken zijn.

Tot slot behandelen we een aantal digitale middelen die als aanvulling of ondersteuning in mediation kunnen worden ingezet, zoals videomediation, digitale platforms en kunstmatige intelligentie (AI).

Deel IV Context

Mediation vindt niet in een vacuüm plaats. Er zijn bepaalde omstandigheden waarmee de mediator te maken krijgt bij de uitoefening van zijn rol als mediator, zoals de diversiteit van de deelnemers en de eisen die vanuit de overheid en de beroepsvereniging aan de mediator worden gesteld.

Hoofdstuk 15 / Diversiteit behandelt de contexten van de conflictpartijen en die van de mediator, die op een aantal manieren divers kunnen zijn. Zo maken de partijen deel uit van een groter, cultureel geheel, dat voor beide partijen kan verschillen en ook kan verschillen met dat van de mediator zelf. De diversiteit kan daarnaast ook veroorzaakt worden door verschillen in leeftijd, opleidingsniveau, sekse en genderidentiteit. Deze culturele en andersoortige diversiteit kan van invloed zijn op het gedrag van alle actoren tijdens de mediation en een mogelijke bron van misverstanden of onbegrip zijn. Het kan ook een rol gespeeld hebben bij het ontstaan van het conflict, de verergering ervan of bij eerdere (mislukte) pogingen om het op te lossen.

In *hoofdstuk 16 / Juridische aspecten* wordt een aantal juridische zaken behandeld waarmee de mediator te maken krijgt bij de uitoefening van het beroep als mediator. Vanuit de overheid is voornamelijk weinig juridisch geregeld ten aanzien van mediation, maar er gelden wel allerlei vereisten vanuit de beroepsorganisatie van mediators waarvan de mediator deel uitmaakt.

De juridische aspecten bij mediation hebben primair te maken met de verbintenissen die de mediator aangaat met de partijen en met de beroepsorganisatie. In het hoofdstuk besteden we onder meer aandacht aan de mediationovereenkomst, de vrijwilligheid, de geheimhouding en het vastleggen van de afspraken. Ook behandelen we het klacht- en tuchtrecht van de beroepsorganisatie waar de mediator lid van is.

In *hoofdstuk 17 / Beroepsethiek* komt de beroepsethiek aan de orde. Van een mediator mogen naast vaktechnische competenties (zie deel III) ook morele competenties worden verwacht, die voortkomen vanuit de beroepsethiek. Dit hoofdstuk beschrijft wat dit inhoudt en waarom ethiek en moraliteit onmisbaar zijn bij de beroepsuitoefening van de mediator. Allereerst komen de morele basiswaarden van de mediator aan de orde, zoals integriteit, waarborgen van de partijautonomie, transparantie, onafhankelijkheid, onpartijdigheid en vertrouwelijkheid, en de eis van vakbekwaamheid (of vaktechnische competentie). Vervolgens worden een aantal specifieke morele vraagstukken besproken en hoe daarmee om te gaan. Tot slot komt (de plicht van) het onderhouden en bewaken van de beroepsmoraal aan de orde.

Deel V Werkvelden

In dit deel geven we in de hoofdstukken 18 tot en met 24 een overzicht van de maatschappelijke werkvelden waarin een mediator in Nederland wordt ingeschakeld. We pretenderen niet dat we hierbij uitputtend zijn, maar wel dat we hier de op dit ogenblik belangrijkste beroepenvelden behandelen: echtscheiding en omgang, arbeid, overheid, zakelijke mediation, buurtbemiddeling, mediation in strafzaken en herstelbemiddeling.

Ieder werkveld kent zijn eigen problemen en dilemma's en stelt specifieke eisen aan de mediator. Mediation kent in ieder werkveld vaak ook haar eigen werkwijze en procedures. Mediators ontwikkelen meestal een affiniteit voor de soort problemen en de specifieke 'cultuur' van een bepaald werkveld boven die van andere werkvelden. Toch zien we de meeste mediators zich in hun werk meestal niet beperken tot slechts een of twee werkvelden, maar zichzelf breed inzetbaar achten. Verbonden hiermee is de algemenere vraag wat dit betekent voor het beroep van de mediator: kan een competente mediator effectief opereren in ieder werkveld of is een specifieke deskundigheid en vakinhoudelijke kennis vereist voor ieder afzonderlijk (of voor een bepaald) werkveld? In de praktijk zien we dat er bepaalde specialisaties zijn ontwikkeld waarin specifieke en striktere eisen worden gesteld aan de vakinhoudelijke en juridische kennis en de beroepsvaardigheden waarover de mediator moet kunnen beschikken.

Aan die vraag zal in ieder hoofdstuk in meer of mindere mate aandacht worden besteed.

Op deze manier komt een wijd scala aan aanpakken en specifieke dilemma's voor de mediator voorbij. De lezer kan zo een goede indruk krijgen van de grote verscheidenheid waarin op het ogenblik in Nederland mediation wordt toegepast. Een aankomend mediator kan zo ontdekken met welke werkveld(en) zij zelf de meeste affiniteit heeft.

