
Inhoud

Over de auteurs	5
Woord vooraf	21
1 Mediation	25
<i>Alex Brenninkmeijer</i>	
1.1 De opkomst van mediation in Nederland	25
1.2 De geschiedenis van mediation in Nederland	26
1.3 Grondslagen van mediation	29
1.4 Wat is mediation?	32
1.5 Meerwaarde van mediation voor betrokkenen en organisaties	35
1.6 Mediation in een juridische en sociaalpsychologische context	37
1.7 Mediation en ADR	39
1.7.1 Bevorderen van het onderhandelingsproces	40
1.7.2 Bovenpartijdige geschillenbeslechting	41
1.7.3 Andere vormen van ADR	44
1.8 Kenmerken van mediation	45
1.8.1 Onderscheidende kenmerken	45
1.8.2 Een vergelijking met andere methoden van conflictoplossing	46
1.8.3 Verschillende paradigma's van rechtspraak en mediation	47
1.9 Wanneer mediation wel en niet toepassen?	49
1.10 Besluit	50
1.11 Verbinding tussen de inhoud van dit boek en de opleidingseisen voor mediators	51
2 Context van mediation	55
<i>Marc Simon Thomas</i>	
2.1 Inleiding	55
2.2 Vroege, rechtsantropologische studies naar conflicten	56
2.2.1 Op zoek naar de onderliggende regels	56
2.2.2 Conflicten bezien als contextafhankelijk proces	58
2.2.3 De invloed van macht	59
2.3 Meer recente, rechtssociologische studies naar conflicten	60
2.3.1 Het escalatiemodel van Glasl	60
2.3.2 <i>Naming, blaming, claiming</i>	61
2.3.3 Transformaties in een conflict	62
2.3.4 De afloop van een conflict	64
2.4 De Nederlandse situatie, van piramide naar delta	65
2.4.1 Deltaonderzoeken naar geschilbeslechting	65
2.4.2 <i>Legal consciousness</i>	68
2.4.3 <i>Forum shopping</i>	69
2.5 Samenvatting	70

3	Communicatie	75
	<i>Karen van Oyen</i>	
3.1	De waarde van het gesprek	75
3.2	De kracht van luisteren	75
3.2.1	De mediator als luisteraar	76
3.2.2	De partijen als luisteraar	76
3.3	Vier aspecten van communicatie	77
3.3.1	Beschrijving van de aspecten	77
3.3.2	Interveniëren bij misinterpretatie	79
3.4	Taal	80
3.4.1	Samenwerkingsbeginsel	80
3.4.2	Het effect van directe en indirecte taal	82
3.4.3	Drogredenen	84
3.5	Reddersdriehoek	86
3.6	Gedragsverandering	88
3.6.1	Drie noodzakelijke stappen	88
3.6.2	Veranderen van gedrag	89
3.6.3	Een attitude wijzigen	90
3.6.4	De betekenis voor mediation	91
3.6.5	Besluit	92
4	Conflicten	95
	<i>Hugo Prein</i>	
4.1	Wat is een conflict?	95
4.1.1	Een definitie van conflict	95
4.1.2	Positieve gevolgen van conflicten	96
4.2	Twee soorten conflicten	97
4.2.1	Zakelijke of taakinhoudelijke conflicten	98
4.2.2	Sociaal-emotionele conflicten: de psychologische achtergrond van conflicten	102
4.2.3	Het belang van het onderscheid voor de mediator	105
4.3	Het belang van emoties in conflicten	105
4.3.1	Wat zijn emoties?	106
4.3.2	Verschillende soorten emoties	108
4.3.3	Het in goede banen leiden van emoties	112
4.4	Het conflict als proces: de dynamiek van conflicten	118
4.4.1	Psychologische escalatiemechanismen	119
4.4.2	Het escalatiemodel van Glasl	124
4.4.3	De relevantie van het escalatiemodel voor mediation	128
5	Onderhandelen	133
	<i>Alex Brenninkmeijer</i>	
5.1	Wat is onderhandelen?	133
5.2	Tien manieren om onderhandelingen moeilijk te maken	135
5.3	Onderhandelingsstijlen	137
5.3.1	Vier onderhandelingsstijlen	137
5.3.2	Combinaties van onderhandelingsstijlen	138
5.3.3	Effectief onderhandelen: samenwerken	139
5.3.4	Empathie en assertiviteit	140

5.4	Vormen van onderhandelen	141
5.4.1	Distributief of positioneel onderhandelen	141
5.4.2	Integratief of probleemoplossend onderhandelen	141
5.5	Belangenverschillen en belangentegenstellingen	142
5.6	Van distributie naar integratie en weer terug	146
5.7	Hoofdregels van integratief onderhandelen	146
5.8	Barrières voor integratief onderhandelen	147
5.9	Het onderhandelingsproces	148
5.9.1	Voorbereiden	149
5.9.2	Exploratie (discussie)	150
5.9.3	Suggesties doen	153
5.9.4	Loven en bieden	153
5.9.5	Wilsovereenstemming vastleggen	154
5.10	Aandachtspunten voor de rol van mediator	155
5.10.1	Regie	155
5.10.2	Wie zit aan tafel?	156
5.10.3	Het 'abc van onderhandelen'	157
6	Besluitvorming	161
	<i>Hugo Prein</i>	
6.1	Inleiding	161
6.2	Mediation gezien als een onderhandelingsproces	162
6.2.1	Social exchange-theorieën bij onderhandelen	162
6.2.2	Niet-gewilde afhankelijkheid en macht	163
6.2.3	Rationele competitie als norm	163
6.3	Mensbeeld: de mens als sociaal wezen	164
6.4	Probleem oplossen en besluitvorming	166
6.5	Is besluitvorming een rationeel proces?	168
6.5.1	De rol van het onbewuste bij individuele besluitvorming	168
6.5.2	'Begrensde' en 'onbegrensde' problemen	170
6.5.3	Prescriptieve rationele keuzemodellen	171
6.5.4	Descriptieve niet-rationele besluitvormingsmodellen	172
6.6	Besluitvorming als metafoor voor mediation	174
6.6.1	Effectieve besluitvorming in groepen met optimale communicatie	175
6.6.2	Barrières voor effectieve besluitvorming	177
6.6.3	De taak van de mediator: het begeleiden van het besluitvormingsproces	178
7	Het mediationproces	181
	<i>Dick Bonenkamp</i>	
7.1	Inleiding	181
7.2	Vorbereidingsfase van het mediationproces	183
7.2.1	Inleiding	183
7.2.2	Een van de conflictpartners neemt contact op	184
7.2.3	Een opdrachtgever neemt contact op	185
7.2.4	De mediator neemt contact op	185
7.2.5	Intakegesprekken	186
7.2.6	Dossiers	190

7.2.7	Informatie	190
7.2.8	Datum en locatie	190
7.2.9	Vorbereiden op het eerste gesprek	191
7.2.10	Het einddoel van de voorbereidingsfase	191
7.2.11	Mogelijke complicaties en valkuilen	191
7.3	Plenaire mediation: de openingsfase	192
7.3.1	Inleiding	192
7.3.2	De kennismaking	192
7.3.3	Toelichting op het mediationproces	193
7.3.4	Het verifiëren betrokkenheid, vertrouwelijkheid en mandaten	193
7.3.5	Het bieden van structuur, een vooruitblik op het mediationproces en de spelregels	196
7.4	Plenaire mediation: de exploratiefase	198
7.4.1	Inleiding	198
7.4.2	Inhoudelijk en emotioneel gehoord weten	198
7.4.3	De-escalatie en vermindering van spanning	200
7.4.4	Van onnuttige naar nuttige informatie	201
7.4.5	Van verleden naar toekomst	203
7.5	Plenaire mediation: de draai- en categorisatiefase	204
7.5.1	Inleiding	204
7.5.2	Het perspectief	205
7.5.3	Naar de essentie	205
7.5.4	Complete onderhandelingsagenda	206
7.5.5	Categoriseren van de belangen, vormen van belangenclusters en vaststellen van een onderhandelingsvolgorde	207
7.6	Plenaire mediation: de onderhandelingsfase	208
7.6.1	Inleiding	208
7.6.2	Creativiteit stimuleren: eerst opties genereren, dan pas onderhandelen	209
7.6.3	Werken met package-deals	210
7.6.4	Parkeren bij impasses	210
7.6.5	Het belang van objectieve criteria	210
7.7	Plenaire mediation: de besluitvormingsfase	211
7.7.1	Inleiding	211
7.7.2	De tussenafrondingsfase	211
7.7.3	Besluitvormingsfase	212
7.7.4	De vervolgpcedure	212
7.8	De afsluitingsfase	213
7.8.1	Inleiding	213
7.8.2	Vaststellingsovereenkomst	213
7.8.3	Afsluitingsrituelen	213

8 Taken en competenties van de mediator **217**

Hugo Prein

8.1	Een goede (professionele) werkrelatie opbouwen	219
8.1.1	Respectvolle werkrelatie opbouwen	219
8.1.2	Op professionele wijze	220
8.1.3	Onpartijdig	221

8.2	Deelnemers motiveren voor mediation	222
8.2.1	Stimuleren tot samenwerking	223
8.2.2	Zelfbeschikking bevorderen	223
8.3	Communicatie verbeteren	224
8.3.1	Wederzijdse begrip kweken	225
8.3.2	Productief laten omgaan met conflicten en emoties	225
8.4	Het mediationproces reguleren (agenda en procedures)	227
8.5	De conflictkwesaties behandelen	228
8.5.1	Conflictkwesaties helder krijgen	228
8.5.2	Onderliggende processen bespreekbaar maken	229
8.5.3	Heldere oplossingen laten vinden en overeenstemming laten krijgen	230
8.6	Assessment en kennistoets	231
9	Betrokkenen	235
	<i>Karen van Oyen en Jacques de Waart</i>	
9.1	Deelnemers en niet-deelnemers	235
9.1.1	Deelnemers	235
9.1.2	Niet-deelnemers	237
9.1.3	Keuze van de deelnemers	237
9.2	Partijen	237
9.2.1	Deelnemende partijen	237
9.2.2	Definitie partij	238
9.2.3	Geschiktheid partijen	238
9.2.4	Vertegenwoordiging	239
9.2.5	Kwaliteiten van de vertegenwoordiger	240
9.2.6	Contact met de achterban	241
9.3	Mediator	242
9.3.1	Taken van de mediator	242
9.3.2	Co-mediator	244
9.3.3	Interne en externe mediator	245
9.4	Derden	247
9.4.1	Verwijzer	247
9.4.2	Derde-opdrachtgever	247
9.4.3	Adviseur	248
9.4.4	Partijbegeleider	249
9.4.5	Derde-belanghebbende en derde-betrokkene	249
9.5	Mediation met groepen	251
9.5.1	Vormen van groepsmediation	251
9.5.2	Kenmerken	252
9.5.3	Procesontwerp, analysemodellen en werkvormen	254
10	Benaderingen	259
	<i>Hugo Prein</i>	
10.1	Inleiding	259
10.1.1	Werkstijl of model?	260
10.1.2	Categorisering van mediationbenaderingen	262

10.2	Evaluatieve mediation	268
10.2.1	Definitie en doel	268
10.2.2	Werkwijze en technieken	270
10.2.3	Risico's	273
10.3	Faciliterende of probleemoplossende mediation	275
10.3.1	Definitie en doel	275
10.3.2	Werkwijze en technieken	283
10.3.3	Voor- en nadelen	287
10.4	Transformatieve mediation	288
10.4.1	Definitie en doel	288
10.4.2	Mensbeeld	289
10.4.3	Visie op conflict	290
10.4.4	Visie op mediation	291
10.4.5	Rol van de mediator	292
10.4.6	Werkwijze en technieken	294
10.4.7	Voor- en nadelen	297
<i>Chris Bos</i>		
10.5	Narratieve mediation	298
10.5.1	Definitie en doel	298
10.5.2	Theoretische en filosofische uitgangspunten	302
10.5.3	Visie op conflict	302
10.5.4	Discours	303
10.5.5	Handelingsruimte	304
10.5.6	Positionering	304
10.5.7	Werkwijze en technieken	306
10.5.8	Rol van de mediator	308
10.5.9	Voor- en nadelen	309
<i>Hugo Prein</i>		
10.6	Overeenkomsten en verschillen	310
11	Interventies	317
<i>Hugo Prein</i>		
11.1	Inleiding	317
11.1.1	Wat is interveniëren?	317
11.1.2	Focus op inhoud of op proces; metacommunicatie	320
11.2	Gesprekstechnieken van de mediator	323
11.2.1	Open en actief luisteren	323
11.2.2	Spiegelen	324
11.2.3	Parafraseren van de inhoud	325
11.2.4	Gevoelsreflectie	326
11.2.5	Samenvatten	326
11.2.6	Positief heretiketteren: neutraliseren, normaliseren, gemeenschappelijk maken	328
11.2.7	Vraagtechnieken voor een mediator	329
11.3	Interventies in bijzondere situaties	334
11.3.1	Omgaan met impasses en vastzittende situaties	335
11.3.2	Omgaan met een onevenwichtige machtsbalans	339
11.3.3	Het voeren van privégesprekken (caucus)	344

<i>Francine ten Hoedt</i>		
11.3.4	Het herstellen van vertrouwen	347
12	Interculturele sensitiviteit	355
<i>Bela de Vries</i>		
12.1	Inleiding	355
12.2	Cultuurpsychologische inzichten	355
12.2.1	Theoretische basis	356
12.2.2	Relevante begrippen	357
12.2.3	Maslow en de ontwikkeling van de persoonlijkheid	366
12.2.4	Bandura's sociaal-cognitieve leertheorie	369
12.2.5	Rogers cliëntgerichte benadering	372
12.2.6	Kims model van stress-adaptatie-groei-dynamiek	372
12.2.7	Pollocks interculturele transformatie en derde cultuur	374
12.3	Betekenis voor de praktijk van mediation	375
12.3.1	Ui-diagram, symbolen en verborgen motieven	376
12.3.2	Toepassing van het ui-diagram	377
12.3.3	Interculturele structuren in de praktijk	380
12.3.4	Mediationproces bij SAG en ui-diagram	383
12.4	Enkele aandachtspunten	385
<i>Hugo Prein</i>		
12.5	Man-vrouwverschillen	386
12.5.1	Bestaan er man-vrouwverschillen bij mediation?	386
12.5.2	Achtergronden van man-vrouwverschillen	390
12.5.3	Betekenis van man-vrouwverschillen voor mediation	392
13	Juridische aspecten	397
<i>Eva Schutte en Jacqueline Spierdijk</i>		
13.1	In hoeverre is mediation 'juridisch'?	397
13.2	De aanloop tot mediation	398
13.3	De mediationovereenkomst	399
13.3.1	De inhoud van de mediationovereenkomst	399
13.3.2	De vorm van de mediationovereenkomst	400
13.3.3	Partijen bij de mediationovereenkomst	400
13.4	Vrijwilligheid	401
13.5	Geheimhouding	401
13.6	Het vastleggen van afspraken	403
13.6.1	Verslagen en tussentijdse afspraken	403
13.6.2	Welke rol heeft de mediator bij het vastleggen van de afspraken?	404
13.6.3	Eindafspraken of vaststellingsovereenkomst?	406
13.6.4	Afwijken van dwingend recht?	406
13.6.5	De inhoud van de eindafspraken	407
13.7	Als partijen het niet eens worden: het beëindigingsbericht en het beëindigingsdocument	408
13.8	Aansprakelijkheid van de mediator	409
13.9	Klacht- en tuchtrecht	409
13.10	Conclusie	410

14 Ethiek	415
<i>Karel Claassen en Edgar Karssing</i>	
14.1 Inleiding	415
14.2 Beroepsethiek	415
14.3 Morele basiswaarden van de ‘behoorlijke’ mediator	417
14.4 Soorten morele vraagstukken	425
14.5 Omgaan met morele bedreigingen	427
14.6 Onderhouden en bewaken beroepsmoraal	428
15 Organisatie en professionalisering	433
<i>Frederique van Zomeren</i>	
15.1 Inleiding	433
15.2 Nederlands Mediation Instituut en Centraal Mediators Beraad	433
15.3 Mediatorsfederatie Nederland	434
15.3.1 Het MfN-register	435
15.3.2 De Dienstenstichting Mediation	436
15.4 Federatiepartners	436
15.4.1 Nederlandse Mediatorsvereniging	436
15.4.2 Vereniging van Familierecht Advocaten en Scheidingsmediators	437
15.4.3 Nederlands Instituut van Psychologen, sectie mediation	437
15.4.4 Nederlandse vereniging van Mediation Advocaten	438
15.4.5 Vereniging van Mediators in het Notariaat	438
15.4.6 Vereniging Mediators Overheid	438
15.4.7 Overige mediatorsverenigingen	438
15.5 Belangenbehartiging en promotie	439
15.6 Mediationproviders	439
15.7 Doorverwijzingsvoorzieningen: rechtspraak en gefinancierde rechtsbijstand	440
Herijking Rechtsbijstand	442
<i>Hugo Prein</i>	
15.8 Professionalisering	442
15.8.1 Certificering en registratie van mediators	443
15.8.2 De theorie- en vaardighedentoets	446
<i>Frederique van Zomeren</i>	
15.9 Waarborgen	452
15.9.1 Regels en procedures	452
15.9.2 Modellen en protocollen	454
15.10 Opleiding en onderwijs	455
15.11 Europese wetgeving en een beoogd wettelijk register in Nederland	457
16 Professioneel verwijzen naar mediation	461
<i>Machteld Pel</i>	
16.1 Inleiding	461
16.2 Wie kunnen verwijzen?	463
16.3 Kennis, houding en vaardigheden van de verwijzer	466
16.3.1 Het belang bij oplossing van een conflict	467
16.3.2 Succesindicatoren	470
16.3.3 Keuzemotieven van partijen	472
16.3.4 Invloed van de verwijzer op de mediation	473

16.3.5	Vergelijking van verschillende methoden van conflictbeëindiging	475
16.3.6	Voorlichting over kenmerken en effecten van mediation	476
16.3.7	Timing en keuze van de methode van verwijzen	478
16.3.8	Besluit	478
16.4	Het verwijzingsgesprek	479
16.4.1	In gesprek met een of meer conflictpartijen	480
16.4.2	De keus voor het type van conflictoplossing: zelf oplossen of laten beslissen	480
16.4.3	Toetsen onderhandelingsbereidheid, onderhandelingsruimte en escalatiegraad	481
16.4.4	Voorlichting over mediation	484
16.4.5	Vragen en weerstanden	484
16.4.6	Bespreken van de rol van adviseurs en achterban	486
16.4.7	Indien mediation: de keus voor de mediator en de eerste afspraak	486
17	Mediation vanuit internationaal perspectief	489
	<i>Gerd Junne</i>	
17.1	Internationale politieke conflicten	489
17.2	Bekende voorbeelden	490
17.2.1	Vijf voorbeelden	490
17.2.2	Lessen voor mediation	492
17.3	Mediation in breder perspectief	494
17.3.1	Aandacht voor de achterban	495
17.3.2	Omgaan met asymmetrie	495
17.3.3	Een proactieve houding	496
17.3.4	Timing is cruciaal	496
17.3.5	Voldoende draagvlak	497
17.3.6	Het belang van nazorg	497
17.4	Besluit	498
18	Toepassingen	501
	<i>Alex Brenninkmeijer</i>	
18.1	Inleiding	501
	<i>Brigitte Chin-A-Fat</i>	
18.2	Echtscheiding en omgang	502
18.2.1	(Echt)scheiding	502
18.2.2	Zorg en omgang	509
	<i>Aukje Nauta en Seth van den Bossche</i>	
18.3	Arbeid	517
18.3.1	Conflicten en betrokkenen	517
18.3.2	Kenmerken	523
18.3.3	Mediators	527
	<i>Bente London</i>	
18.4	Buurtbemiddeling	529
18.4.1	Conflicten en betrokkenen	529
18.4.2	Methode	532
18.4.3	Mediators	533
18.4.4	Resultaten	533
18.4.5	Tot slot	534

18.5	Onderwijs	534
	<i>Ellen van Domburg</i>	
18.5.1	Mediation in de onderwijssector	535
	<i>Leo Pauw</i>	
18.5.2	Leerlingbemiddeling	542
	<i>Dick Allewijn en Yvonne van der Vlugt</i>	
18.6	Overheid	551
18.6.1	Conflicten tussen burger en overheid	551
18.6.2	Kenmerken bij conflicten tussen burger en overheid	551
18.6.3	Wat vinden burgers belangrijk?	553
18.6.4	Naar een responsieve rechtsstaat	555
18.6.5	Waarborgen: responsief met de waarborgen van autonoom recht	564
18.6.6	Weerbarstige praktijk	564
18.6.7	Mediation tussen burger en overheid	565
	<i>Jan Eijsbouts en Manon Schonewille</i>	
18.7	Zakelijke mediation	573
18.7.1	Conflicten en betrokkenen	574
18.7.2	Kenmerken	575
18.7.3	Mediators	588
	<i>Kitty Duell</i>	
18.8	Online mediation	589
18.8.1	Kenmerken	590
18.8.2	Conflicten en betrokkenen	591
18.8.3	Voor- en nadelen	592
18.8.4	Samenvatting	593
18.8.5	Praktijkvoorbeelden	593
18.8.6	De toekomst	598
	<i>Jent Bijlsma en Janny Dierx</i>	
18.9	Mediation in strafzaken	599
18.9.1	Strafrecht	599
18.9.2	Herstelrecht	601
18.9.3	De wettelijke basis van herstelrecht in Nederland	602
18.9.4	Mediation in strafzaken	604
18.9.5	De mediator in strafzaken	606
	Literatuurlijst	615
	Register	639