

Inhoud in vogelvlucht

Deel 1: Mediation, aangenaam kennis te maken ...	3
HOOFDSTUK 1: Wat is mediation?	5
HOOFDSTUK 2: Conflictbemiddeling	17
HOOFDSTUK 3: De rol van communicatie bij mediation	25
HOOFDSTUK 4: De voor- en nadelen van mediation	39
Deel 2: Het mediationproces	47
HOOFDSTUK 5: De voorbereiding	49
HOOFDSTUK 6: De opening	59
HOOFDSTUK 7: Van standpunten naar belangen	77
HOOFDSTUK 8: De draai- en categorisatiefase	91
HOOFDSTUK 9: Onderhandelen	97
HOOFDSTUK 10: Het nemen van besluiten	111
HOOFDSTUK 11: De afsluiting	117
Deel 3: De verschillende mediationstijlen	121
HOOFDSTUK 12: Faciliterende mediation	123
HOOFDSTUK 13: Evaluatieve mediation	129
HOOFDSTUK 14: Transformatieve mediation	135
HOOFDSTUK 15: Narratieve mediation	139
Deel 4: Mediation in Nederland	145
HOOFDSTUK 16: Mediation in Nederland: de geschiedenis	147
HOOFDSTUK 17: De Mediators Federatie Nederland (MfN)	155
HOOFDSTUK 18: De nieuwe Wet bevordering mediation	163
HOOFDSTUK 19: Mediation toegepast op verschillende Nederlandse rechtsgebieden	169
Deel 5: Bemiddeling en mediation in België	197
HOOFDSTUK 20: Bemiddeling en mediation in België: wat was en is	199
HOOFDSTUK 21: De (nieuwe) Belgische bemiddelingswet: waarborgen	205
HOOFDSTUK 22: Praktische aspecten van de Belgische bemiddeling	217
HOOFDSTUK 23: Erkende bemiddeling, toegepast op verschillende Belgische rechtsgebieden.	225
Deel 6: Het deel van de tientallen	241
HOOFDSTUK 24: Tien tips voor aan de mediantontafel	243
HOOFDSTUK 25: Tien eigenschappen van een goede mediator/erkend bemiddelaar	247
HOOFDSTUK 26: Tien redenen om voor mediation te kiezen	253

Deel 7: Bijlagen	259
BIJLAGE A: Gedragsregels voor de MfN-registermediator (NL)	261
BIJLAGE B: MfN-Mediationreglement (NL)	267
BIJLAGE C: SKM-Klachtenregeling (NL)	273
BIJLAGE D: MfN-Mediationovereenkomst (NL)	276
BIJLAGE E: Villa Pinedo: open brief aan alle gescheiden ouders	279
BIJLAGE F: FBC Gedragscode (B)	281
BIJLAGE G: FBC Klachtenprocedure tegen de bemiddelaar (B)	287
BIJLAGE H: FBC Klachtenprocedure tegen de erkende vormingsinstantie (B)	291
BIJLAGE I: Bemiddelingsprotocol (B)	299
BIJLAGE J: Checklist voorbereiding bemiddeling (B)	304
Index	305

Inleiding

In de middeleeuwen was het gewoon een knuppel te grijpen wanneer je een conflict had met een ander. Had je geen knuppel voorhanden, dan was ook de blote vuist vaak een geschikt middel om het geschil te beslechten. Die ander moest maar voelen dat men een ander belang had.

Er moet vervolgens iemand geweest zijn die dit wat barbaars is gaan vinden en die gemeend heeft dat met praten meer op te lossen was dan met slaan. De grondslag van mediation was daarmee geboren.

Tegenwoordig is mediation niet meer weg te denken als mogelijk alternatief naast rechtspraak om geschillen op te lossen. Tien jaar geleden had haast nog niemand van het woord mediation gehoord, maar de laatste vijf jaar lijkt deze manier van geschillenbeslechting redelijk te zijn ingeburgerd. Iedereen kent wel iemand die bij de mediator is geweest en er zijn nog maar weinig mensen die nog nooit van mediation gehoord hebben.

Heb jij nog nooit van mediation gehoord? Geen nood. We nemen je in dit boek mee naar de mediationtafel. In eerste instantie ontkomen we niet aan het uitleggen van enkele basisprincipes van communicatie en het ontstaan van conflicten. Dat proberen we echter zo beperkt mogelijk te houden om iets uit te kunnen leggen over mediation zelf. Voor de Nederlandstalige Belgische lezers zal het begrip mediation ‘bemiddeling’ heten. De termen ‘bemiddeling’ en ‘erkende bemiddeling’ gebruiken we alleen in de Belgische inlassingen. Onthoud dat de beide begrippen identiek zijn en mediation als algemene term wordt gebruikt voor het leesgemak over de grenzen heen.

Deel 1 gaat over mediation in het algemeen. Wat is het, wanneer kan het gebruikt worden en wat zijn de voor- en nadelen?

Deel 2 gaat over het mediationproces zelf. Vanaf het moment dat partijen voor het eerst contact opnemen met de mediator tot aan het moment dat partijen hun gemaakte afspraken vastleggen of totdat zij tot de conclusie komen dat zij er aan de mediationtafel niet uitkomen, wat natuurlijk ook een uitkomst kan zijn.

Deel 3 gaat over de verschillende soorten mediation die je in de praktijk tegenkomt. Zijn het verschillende methoden, hoe zien ze eruit en kunnen ze in de praktijk door elkaar gebruikt worden?

Deel 4 vertelt iets over mediation in Nederland. Hoe is het ontstaan, waar komt het vandaan en hoe is het gebruik ervan geregeld?

Deel 5 gaat over België: werkt mediation daar net zo goed?

Deel 6 is het Deel van de tientallen, een onderdeel dat in een *Voor Dummies*-boek uiteraard niet mag ontbreken. Tien tips voor aan de mediati-ontafel. Tips om je voordeel mee te kunnen doen. Tien eigenschappen die een mediator zou moeten hebben en tien redenen om vooral voor mediation te kiezen.

Over de pictogrammen

In dit boek zijn sommige passages voorzien van een pictogram, om jou als lezer wat meer wegwijs te maken. De volgende pictogrammen kun je tegenkomen:



TIP

In dit boek streven we er steeds naar om de lezer van voldoende informatie te voorzien, maar zeker ook van handige tips. Tips die je kunt gebruiken wanneer jij in de toekomst wellicht ooit partij wordt bij een mediation.



TECHNISCHE
INFO

Als schrijvers van een *Voor Dummies*-boek proberen we alles uiteraard zo goed mogelijk uit te leggen. Helaas komt daar af en toe ook wat technische informatie bij kijken. Vind je dat te lastig, dan sla je die toch gewoon over?



VOORBEELD

Praktijkvoorbeelden en achtergrondverhalen helpen bij het uitleggen van wat mediation nu eigenlijk is.



CITAAT

Tussen de regels door kom je in dit boek citaten tegen. Uitspraken die bedoeld zijn om je na te laten denken over mediation en de rol van partijen daarin. Niet altijd citaten waar je het mee eens hoeft te zijn, maar hopelijk wel citaten die je tot denken aanzetten.

Word jij in de toekomst nooit partij bij een mediation? Treur dan niet, want dan bestaat de kans dat jij geen conflicten kent. Ook dan mag je gewoon veel plezier hebben bij het lezen van dit boek!

1

**Mediation,
aangenaam
kennis te maken**

IN DIT DEEL . . .

Het eerste deel van dit boek is een kennismaking met het begrip mediation. Wat is mediation, wat zijn de kenmerken van mediation? Wat is een conflict, hoe werken conflicten en hoe verhoudt mediation zich tot het ontstaan van conflicten? De lezer moet allereerst leren wat mediation is, om vervolgens in dit boek naar het mediationproces zelf te gaan kijken. Een eerste kennismaking met mediation of bemiddeling over de lage landsgrenzen heen.

Hoofdstuk 1

Wat is mediation?

Wanneer je als lezer een boek kiest met de titel *Mediation voor Dummies*, dan is de allerbelangrijkste vraag wat mediation nu eigenlijk is. Een eenvoudige vraag met een lastig antwoord.

Het *Handboek Mediation* (SDU 2013) stelt als definitie het volgende voor: 'Mediation is een vorm van bemiddeling in conflicten, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de communicatie en onderhandelingen tussen twee partijen begeleidt om vanuit hun werkelijke belangen tot een gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimale besluitvorming te komen.'

Een hele mond vol, maar laten we eens gaan kijken wat er staat en laten we die definitie eens ontleden.

Wat als eerste opvalt, is het feit dat voor het benoemen van het begrip zelf een Engelse term gebruikt wordt, namelijk mediation. Er bestaat blijkbaar geen goede Nederlandse vertaling, en dus wordt de Engelse term gehanteerd.

Bemiddeling

Waarom zou het woord 'mediation' dan niet vertaald kunnen worden met het woord 'bemiddeling', kan men zich nog afvragen, maar die vertaling zou de lading niet genoeg dekken. Het woord bemiddeling heeft voor

velen een te algemene betekenis. Het is niet specifiek genoeg. Iedere mediation is een vorm van bemiddeling maar niet iedere bemiddeling is per se mediation, omdat er ook diverse andere soorten van bemiddeling zijn. Denk bijvoorbeeld aan schuldbemiddeling en arbeidsbemiddeling. Ook wanneer er geen sprake is van een conflict kan bemiddeling in vele vormen worden ingezet.

In België ziet men wel dat het woord bemiddeling met nadruk gebruikt wordt, waar de Nederlander over mediation spreekt. De Belg vindt het bovengenoemde probleem ten aanzien van het woord bemiddeling minder groot dan de Nederlander. In aanloop naar de nieuwe bemiddelingswet in België had het werkveld redelijk unaniem gekozen voor de internationale aansluiting bij het woord mediation. Uiteindelijk werd van overheidswege vastgehouden aan de termen ‘bemiddeling’, ‘erkende bemiddelaar’ en ‘erkende bemiddeling’. Deze woorden hadden sinds de eerste Belgische wetgeving van 2005 reeds ingang gevonden. Hierover trouwens meer in deel 5 van dit boek, dat gaat over erkende bemiddeling in België.

In België is ervoor gekozen om de bemiddeling en de erkenning van bemiddelaars wettelijk te regelen, in tegenstelling tot mediation in Nederland, waar gekozen is om de kwaliteitswaarborgen voor de deelnemer aan de mediation anders te regelen. Zo ziet men dat een bepaalde praktijk, die inhoudelijk internationaal helemaal op hetzelfde neerkomt, vanuit een zelfde streven naar kwaliteit, toch een heel andere ontwikkeling kan kennen. Daar waar de beide praktijken inhoudelijk gelijk of gelijkend zijn, worden ze in dit boek gevat in één Neder-Belgische behandeling. Wanneer er verschillen zijn, wordt dat als zodanig aangeduid.

Het feit dat dit boek er een jaar later is gekomen dan verwacht, had trouwens een oorzaak à la Belge: iedereen uit het werkveld was het erover eens dat de kwaliteitswaarborgen voor de deelnemers aan een bemiddeling versterkt moesten worden, zo ook de kwaliteit, maar de diverse actoren waren het soms grondig oneens over de maatregelen die moesten worden getroffen om die ‘belangen’ te dienen. Het moeizame traject naar een nieuwe bemiddelingswet was hoofdzakelijk te wijten aan de diversiteit van de bemiddelaars, waaronder advocaten, notarissen maar ook niet-juridisch gevormde psychologen of maatschappelijk werkers, telkens nog eens onderverdeeld in Nederlands- en Franstalige talen en culturen. Het Kabinet van Justitie heeft zich zeer faciliterend/mediërend opgesteld, maar is soms toch genoodzaakt geweest zich als ‘scheidsrechter’ of als derde-beslisser op te stellen.

Ook de Nederlandse wetgever heeft haar nieuwe mediationwetgeving nog niet doorgevoerd, waardoor het eerder verschijnen van dit boek verhinderd werd. Ondanks het feit dat die wetgeving thans nog niet is doorge-

voerd, hebben beide auteurs besloten dat dit het beste moment van publicatie is. Juist mediation is in staat om voor gewenste wetswijzigingen uit te lopen in het belang van partijen.

Conflict

Blijkbaar moet er eerst sprake zijn van een conflict, voordat er gesproken kan worden over mediation. Zonder conflict geen mediation. Later in dit boek bespreken we wat conflicten zijn, welke vormen zij aan kunnen nemen en hoe ermee om te gaan. Mensen gaan niet voor de gezelligheid naar een mediator, maar voor een oplossing.

Tussen partijen

Een ander belangrijk kenmerk van mediation is het feit dat het zich tussen partijen af dient te spelen. Meestal zijn dat twee partijen, maar het is ook mogelijk te kiezen voor mediation als er meerdere partijen in het spel zijn. Wanneer mediation tussen meerdere partijen plaatsvindt, moeten de regels wellicht wat worden aangepast, waarover later meer.

Die partijen kiezen ervoor een mediator tussen hen in te plaatsen in de hoop dat ze met hulp van hem of haar zelf tot oplossingen komen. Het is de taak van de mediator partijen daarin naar een oplossing te begeleiden, maar de mediator draagt zelf in principe geen oplossingen aan. Hij stimuleert enkel de partijen om die oplossing zelf – in overleg met elkaar – te vinden, waar die oplossing eerst nog zo ver weg leek te zijn.

Het is de taak van de mediator om partijen weer op constructieve wijze met elkaar te laten praten, naar elkaar te laten luisteren – wat in een conflict niet meer vanzelfsprekend is – en te laten beseffen dat zij elkaar misschien wel deels nodig hebben om hun eigen belangen te bereiken. De mediator neemt partijen aan de hand in de hoop hen los te kunnen laten als een voor hen bevredigende oplossing haalbaar lijkt.

Dit doet de mediator in eerste instantie door de verschillende standpunten van de partijen helder te krijgen, door het stellen van slimme vragen en door het creëren van begrip voor de ander. Hij buigt standpunten om naar belangen en vanuit die belangen probeert hij de partijen vervolgens gestructureerd met elkaar te laten onderhandelen, met als doel een voor hen beiden acceptabel resultaat. In feite leert de mediator de partijen met elkaar te communiceren, zoals zij dat voor het conflict met elkaar nog zo goed konden. De mediator is degene die de mist rondom het conflict voor beide partijen moet laten verdwijnen, zodat ze zelf weer oplossingen zien.

Als de partijen er niet voor kiezen om hun conflict op te lossen door bijvoorbeeld mediation, maar als zij dit door een onafhankelijke uitspraak willen bewerkstelligen, dan leggen zij hun conflict aan een rechter voor. De rechter zal dan – boven de partijen staand – een oordeel vellen, waar de partijen zich vervolgens bij neer moeten leggen. Uiteraard kan men in veel gevallen nog in hoger beroep gaan tegen een gerechtelijk oordeel, maar die mogelijkheden zijn niet onbeperkt. Het is daarbij goed mogelijk dat één partij, of wellicht beide of alle partijen, zich niet kan vinden in de inhoud van de uitspraak en moet constateren dat het probleem daarmee nog niet geheel is opgelost.

De mediator staat tussen partijen, een rechter staat boven hen.

Communicatie

Kijken we opnieuw naar de definitie van mediation, dan zien we daarin het woord ‘communicatie’ staan. Mediation is niet een zuiver-juridisch instrument, maar mediation is gericht op het herstellen van de vaak vertroebelde communicatie tussen partijen, in de hoop dat het verbeteren daarvan bijdraagt aan de oplossing van het conflict. Laat partijen praten met de woorden die zij altijd hebben gesproken, laat hen zien met de ogen die zij tot voor kort zo goed zelf konden gebruiken.

Hoofdstuk 3 zal je nog meer vertellen over communicatie en de plaats die communicatie inneemt bij mediation.

Neutrale bemiddelingsdeskundige

De definitie spreekt verder van een neutrale deskundige. Een mediator moet dus blijkbaar neutraal zijn ten aanzien van de partijen. Hij mag geen voorkeur hebben voor één van hen en moet proberen voor beide even bruikbaar te zijn als de persoon die hun conflict mogelijk kan helpen oplossen, althans die hen daarin kan begeleiden naar hun eigen oplossing.

Deze neutraliteit is geen zuivere neutraliteit en wordt in mediationkringen ook vaak ‘meerzijdige partijdigheid’ genoemd. Men verstaat en begrijpt elke partij, zonder met één van hen te sympathiseren.

Hoofdstuk 6 neemt je mee naar de kenmerken van de mediator en de spelregels van mediation zelf.



CITAAT

‘Als je doet wat je altijd gedaan hebt, zal je krijgen wat je altijd hebt gekregen’
– Albert Einstein