

# Leren mediëren

Een mediationcertificaat vergt een fikse investering in tijd en geld. Hoe is het om de opleiding te doen? Verslaggever en voormalig advocaat Trudeke Sillevius Smitt volgde tegen betaling een negendaagse mediationopleiding bij Dialogue BV. Plus: tips voor het kiezen van een goede opleiding.



*Trudeke Sillevius Smitt*



**D**ag vijf van de opleiding – we zijn op de helft! En ik ben helemaal klaar voor de video-opname. Een actrice speelt een PZ-dame van een verzorgingshuis die net een reorganisatie heeft doorgevoerd. Een andere is het hoofd van de keukendienst die na de uitholling van haar functie de kont tegen de krib heeft gegooid. En ik ben de mediator. Wat zit hen nou precies dwars, waar zijn ze bang voor? Welke belangen hebben ze gemeen, welke blijken straks, als de kou uit de lucht is, verenigbaar?

Ik heb goed opgelet, al aardig wat geoefend – dit varkentje was ik wel even. Maar het grapje dat ik maak om het ijs te breken, slaat dood. Ik ga steeds formeler praten. De werknemer kijft er driftig op los, en ik doe een poging tot samenvatten: ‘U vindt het dus een hard uitgevoerde reorganisatie...’ Waarop de PZ-vrouw verontwaardigd mijn samenvatting in twijfel trekt. Terecht: zo had mevrouw het niet gezegd. Er kruipt kramp in mijn nek en ik krijg die starre glimlach maar niet van mijn gezicht.

Iedereen heeft wel zo’n nachtmerriemoment tijdens de opleiding tot mediator. Meer dan in het reguliere advocatenwerk komt het aan op je ‘soft skills’. En misschien is het waar, wat men wel zegt, dat je daar gemakkelijker op focust als je niet met (alleen) advocaten in de opleiding zit. Voor mij, als oud-advocaat, werkte het in elk geval, zo’n gemêleerde groep. Boeiend om van een kinderarts annex ziekenhuismanager te horen wat er aan conflicten speelt in de zorg en om een deurwaarder zo rustig en verstandig aan het werk te

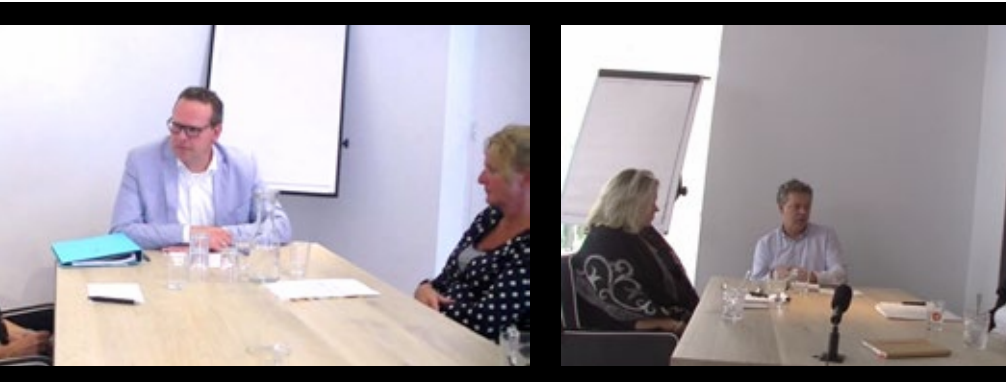
zien dat iedereen zijn verhaal graag bij hem kwijt wil. En een wijkconsulent van een woningbouwstichting zo verrassend ontwapenend te zien opereren dat de regels van het spel er niet meer zo toe lijken te doen.

Wat te denken van een vrouw uit de verzekeringswereld die zelf een scheidingsmediation achter de rug heeft, en die achteraf heel ongelukkig is met de uitkomst? Uit de vragen die zij als ervaringsdeskundige meteen de eerste ochtend van de opleiding stelde, bleek dat niet alle mediators hun cliënten goed uitleggen hoe mediation werkt: 'Als

speelde en vroeg of we het haar wilden melden wanneer ze te veel aandacht vroeg. Het zou niet nodig blijken: de angel was eruit.

### Schillen

Ook in mediation gaat het om de angel. Mensen in conflict bereiken elkaar niet meer met een inhoudelijk debat; ze zitten vast in hun standpunten. Maar onder die standpunten zitten vrijwel altijd emoties: mensen voelen zich niet serieus genomen; ze zijn bang voor ontslag. Of ze vrezen faillissement als ze die schade echt moeten vergoeden.



mijn mediator zich advocaat-mediator noemt, dan is hij toch ook mijn belangenbehartiger?' Het antwoord: nee, de mediator is onpartijdig. En: 'Je mag de rechter toch zeker wel vertellen wat je ex in de mediation heeft gezegd?' Weer is het antwoord: helaas, nee.

Voor de vrouw in kwestie was het confronterend: er vloeiden tranen, een beetje bedrukt ging de cursusgroep na die eerste ochtend aan de lunch – zo had niemand zich het voorgesteld. Maar de docent-mediator wist er raad mee. Hij deed een 'caucus' (gesprekje apart) met de ontgoochelde, en na de lunch vertelde zij de cursisten wat er

En op dat emotionele niveau begrijpen partijen elkaar gek genoeg nog wel. Maar ja, dan moeten ze wel weten wat er in de ander omgaat. En jij als mediator moet dat zien los te peuten, zodat je uitkomt bij datgene wat er werkelijk op het spel staat. 'Schillen' noemen ze dat.

Daarbij moet je je soms verlaten op soft klinkende vragen als: 'Hoe is dat voor jou?' Of: 'Wat maakt dat jij daar zo stellig in bent?' Het voorkomt dat het lijkt of jij je oordeel al klaar hebt. En niemand gaat vertellen wat hij voelt aan iemand die heult met de partij aan de andere kant. »

## Wat vinden collega-deelnemers?



'Ik merk nu al dat ik een aantal dingen automatisch aan het doen ben. Met name het zoeken van de belangen achter de standpunten en het achteroverleunen voordat ik een primaire reactie geef, kan ik makkelijker dan vroeger.'



'Tijdens de opleiding ben ik mezelf enorm tegengekomen.

Het heeft mijn spreken in het openbaar enorm verbeterd. Ik ga beginnen met buurtbemiddeling om het geleerde te onderhouden en te verbeteren.'



'Als je het cursusgeld meeneemt, vind ik de kosten voor de registratie wel erg hoog. Ik zou voorstander zijn van een all-inprijs.'



'Ik vond het gaaf te zien hoe we ons ontwikkelden. Naast theoretische en praktische kennis over mediation heb ik ook veel over mezelf geleerd.'



'Het mooiste wat ik heb geleerd is dat mensen meestal iets anders zeggen dan zij eigenlijk bedoelen. Of de ander interpreteert het anders. Mensen helpen in die communicatiezoektocht is in het begin doodeng, maar nu zie ik het echt als een uitdaging.'



Je moet dus, zo leer je, sympathieën en antipathieën wegdrücken. Het slachtoffer niet helpen en de bullebak in zijn waarde laten. Je weet trouwens niet eens wie wat is. Die bullebak overschreeuwt wellicht zijn onzekerheid. En dat 'slachtoffer' kan wel passief-agressief zijn! Mooie term, passief-agressief, en zo leer je meer begrippen waar je altijd nog wat aan kunt hebben. Zelfs al doe je met de opleiding verder niks.

Voorbeeld: 'De impasse verdragen, zonder in inefficiënt gedrag te schieten', zoals een docent het noemt. Lastig voor advocaten. Die zijn gewend om de feiten op een rij te krijgen, een juridische inschatting te maken en dan te bedenken: zó gaan we dat oplossen. Maar bij mediation doen de feiten er niet zo ver-

er achter de standpunten zit: wat zijn de belangen? Je vat samen en doet aan 'positieve heretikettering'. Mediation is ook een beetje manipuleren, maar met de beste bedoelingen natuurlijk, zegt een docente met een schalks lachje. Elke vraag heeft een reden. Je wilt dat partijen van zichzelf en elkaar begrijpen waar het ze in wezen om gaat.

Voordat je zo ver bent, moet je trouwens wel met partijen een hele riedel aan voorbereidende punten afwerken om tot een mediationovereenkomst te komen – geheimhouding, vrijwilligheid, kosten et cetera. Dat kan ook een mijneveldje zijn, zo blijkt op dag zes. Een van de 'partijen' blijft maar doorzeuren dat hij vindt dat de hele mediation moet worden opgenomen. Degene

nadenken te brengen? Ook al is het spel, de meeste cursisten leven zich zo in hun rol van mediator of partij in, dat echte verontwaardiging en irritatie op de loer liggen. Maar als alle pijnpunten aan bod zijn geweest, is er ook grote kans op voorzichtig vertrouwen, op nieuwe inzichten en creatieve oplossingen. Van 'het doen' leer je verreweg het meest, daar waren de cursisten het wel over eens. En dan is het soms wat vermoeiend om wéér met de theorie aan de gang te gaan...

Die theorie is uiteindelijk ook te vinden in de stapel boeken. Wie alles wil lezen en de huiswerkopdrachten maakt, is per cursusdag zo nog een extra dag kwijt. Maar sommigen lezen niks en komen toch de cursus prima door. Dat



schrikkelijk veel toe. (Voordeel: je hoeft als mediator dus niet het hele, vaak decimeters dikke dossier te kennen.) En partijen moeten zelf met oplossingen komen. Je moet ze daar ook zeker niet te snel toe aanzetten, want eerst moet de rotzooi eruit. Dat lijkt misschien omslachtig, maar het biedt partijen uitzicht op een 'duurzame' oplossing: hún oplossing, dus minder kans op veenbrandjes achteraf.

Dit betekent niet dat je al die tijd alleen maar naar de pingpongwedstrijd zit te kijken. Je stelt vragen om de boel op gang te brengen, zo nodig zelfs op te stoken, en om inzichtelijk te krijgen wat

die in dit geval de mediator speelt – een docent – valt uit zijn rol: 'Ik vind hier ook wat van!' Hij wordt meegesleept in het conflict. Het is de deelnemster die op dag één in tranen was, van wie ik toen betwijfelde of ze er op dag zes nog zou zijn, die een haarfijne analyse geeft. En de docent staat er zo open voor dat hij juist daarmee weer bewondering en gezag verwerft.

### Genadeloos

De rollenspellen van de opleiding tonen genadeloos of je slaagt in je opzet: maak je goed contact? Pleeg je de juiste 'interventies'? Weet je partijen tot creatief

riep bij mij de vraag op: is al die theorie echt nodig om een goede mediator te worden? Om een goede indruk op de docenten te maken kun je in elk geval beter je aantekeningen van de vorige keren nog eens doornemen en die kennis zo af en toe eens etaleren. Wie na het afronden van de opleiding geregistreerd mediator wil worden, zal de boeken voor het theorie-examen in elk geval moeten doornemen, en daarnaast een assessment moeten doen. Maar de werkelijke toets is natuurlijk de praktijk. Want het is, zeggen de docenten, net als met autorijden: je leert het pas écht na je examen. <<

# Mediator worden

Zo kiest u de opleiding die bij u past.

Linus Hesselink

Met een van de dertig opleidingen die zijn erkend door de Mediatorsfederatie Nederland (MfN, voorheen NMI) kan een plek worden veroverd in het MfN-register, na bijbehorend examen en assessment. Het register is erkend door de Rechtspraak en de Raad voor Rechtsbijstand. Andere, internationale registers, zoals het ADR Register, hebben voor de Nederlandse markt minder betekenis.

Een MfN-geregistreerde moet steeds de eigen kennis en vaardigheden op peil houden. Een opleiding kan vanzelfsprekend ook worden gevolgd ter verbetering van het omgaan met con-

flicten, binnen en buiten de eigen praktijk.

Waar op te letten bij het kiezen van een opleiding? Het is belangrijk dat de docenten zelf ook veel mediationervaring hebben. De prijs telt mee, maar ook de spreiding in de tijd (tussendoor oefenen en je eigen stijl ontdekken), de locatie, het aantal PE-punten en de vraag of er wordt geoefend met acteurs zijn van belang bij de keuze. Het heeft voordelen om het gezelschap van andere juristen te zoeken (zelfde taal, maken vergelijkbare fouten, begrijpen het juridisch kader waarin mediation soms plaatsvindt) maar volgens sommigen leert de advocaat meer van andere beroepen (breder palet, leren

van verschillende achtergronden en ervaringen), al kunnen ook juristen een verschillende achtergrond hebben (ziekenhuisdirecteur, ondernemer, rechter).

De vFAS (vereniging van Familie-recht Advocaten Scheidingsmediators) heeft haar eigen mediationopleiding. Er zijn trainingen voor mediation in arbeidsconflicten. En voor de internationale handelspraktijk kan een advocaat de zakelijke, Angelsaksische mediation leren beoefenen die CEDR in Londen heeft ontwikkeld (sinds kort ook in Nederland aangeboden door Dialogue BV).

Voor advocaten worden vaak de volgende (erkende) opleidingen genoemd:

## Amsterdams ADR Instituut



[adrinstituut.nl](http://adrinstituut.nl)

Brede, omvangrijke mediationopleiding, met aparte aandacht voor onderhandelen (ook het bijstaan van anderen daarin); universitaire achtergrond; cursisten zijn meestal juristen; twintig dagen; € 9.900.

## Dialogue BV



[dialoguebv.nl](http://dialoguebv.nl)

Noemt kleine groepen en vermeldt als enige het werken met acteurs; negen dagen, verspreid over drie maanden; Bussum, Den Haag, Noordwijk, Rotterdam (binnen één maand); € 4.975.

## Merlijn Training & Advies



[merlijngroep.nl](http://merlijngroep.nl)

Benadrukt gedegenheid opleiding en als basis voor verdere specialisatie; zes dagen; op kastelen op diverse locaties in Nederland; € 2.950 (excl. verblijfskosten).

## Schonewille & Schonewille Legal Mediation

SCHONEWILLE & SCHONEWILLE  
LEGAL MEDIATION

[schonewille-schonewille.com](http://schonewille-schonewille.com)

Biedt al langere tijd meerdere legal mediation-opleidingen aan; nog niet geaccrediteerd maar in samenwerking met Kluwer heeft de Legal Mediation Academy bij MfN erkenning aangevraagd; twee tot vijf dagen; Amsterdam; € 1.500 - € 3.750.

## Centrum voor Conflictantering (CvC)



[www.cvc.nl](http://www.cvc.nl)

Richt zich op vakmanschap, beroemt zich op ervaren mediators; elf dagen, verspreid over een halfjaar; Haarlem, Zwolle, Den Bosch; € 5.245.

## The Lime Tree – Mediation & Training



[thelimetree.nl](http://thelimetree.nl)

Benadrukt de (inter)activiteit van de cursusdeelnemers; zes tot twaalf dagen; Amsterdam, Den Haag, Groningen, Arnhem, Harderwijk; € 3.875 - € 6.545.

## Mediation Trainingsinstituut MTI



[mediation.nl](http://mediation.nl)

Noemt het 'de eerste stap op weg naar professioneel mediator' én toepassing als managementvaardigheid; uiteenlopende doelgroepen; acht dagen; Leusden; € 3.950 (excl. verblijfskosten).

Wie na de opleiding opgaat voor het theorie-examen en het assessment om zich als mediator te laten registreren, moet afhankelijk van vooral het soort assessment (live- of video-) rekenen op nog € 1.400 - € 2.300 aan kosten.

Zie voor meer opleidingen [mfregister.nl](http://mfregister.nl).