

MEDIATION MAGAZINE

Interview met
Louis Cauffman,
bedrijfsadviseur:
**“een veelvoorkomend
misverstand:
begrip tonen is
niet hetzelfde als
gelijk geven.”**

Dit magazine wordt
u aangeboden door

.....

**Burgemeester
van Almere
Franc Weerwind**
over het
belang van
buurtbemiddeling

**Wat voor
conflicttype
ben jij?**
Doe de test!

Tooske Ragas

**“Als je kinderen krijgt,
lever je in. Punt!”**

Prof. Lieke
Coenraad:
**“De jurist van
de toekomst
is een breed
georiënteerde
conflictoplosser”**

Nee,
mediation
is geen
yoga of
mindfulness!
**Maar wat
dan wel?**



In dit nummer

12

Altijd Gebrand op een Goed Gevoel

Door goede koffie op het rechte pad komen én blijven



8

Duurzame dialoog bevorderen

Burgemeester Weerwind uit Almere over buurtbemiddeling.

11

Luisteren loont: de parabel van de zussen en de sinaasappels

Tabitha van den Berg

16

Kind en Vechtscheiding

Laura Boomsma - Shriber

18

The Power of Mediation

Interview Peter Drucker

19

Mediation bij echtscheiding

De ervaring van Arjan

32

"Help ze gaan scheiden!"

Scheidingsinstructie voor omstanders, door Sissel Pemmelaar

38

Simpel werkt het best

Interview met Louis Cauffman

42

Kijken voorbij het winnen

Jonge ambitieuze legal professionals

44

Hoe gaat de bedrijfsarts om met conflict op de werkvloer?

Cindy de Haas

46

Mediation: het perspectief van de arbeidsrechtsadvocaat

Interview Renate Stam

52

Hey ouwe, wanneer ga je met pensioen?

Judith Bloem over aanpak pesten op het werk

36

Welk conflicttype ben jij?

Test jouw eigen stijl!



48

Julia. Slachtoffer af.

Interview met Julia Roeselers



58

De jurist van de toekomst is een breed georiënteerde conflictoplosser

Interview met professor dr. Lieke Coenraad



30

Het Grote Levensloospel

Julie Rosebud



24

Als je kinderen krijgt, lever je in. Punt.

Interview Tooske Ragas



En verder:

Voorwoord door Frederique van Zomeren over ambitie • **Wat is mediation eigenlijk?** door Anouk van der Jagt • **Psycho Annie en het onbruikbare strafrecht** door Folkert Jensma • **Bericht uit de toekomst** door Dick Allewijn • **Mediation: wanneer wel en wanneer niet?** door Marit de Jong

Ambitie

Ruzie, meningsverschillen en relatieproblemen: het overkomt ons allemaal wel eens. Zowel privé als professioneel gaat er onvermijdelijk wel eens iets mis.

Je kunt anno 2017 naar een coach voor hulp bij financiën, opruimen van je huis of bij stress. Waarom zou het niet even gewoon zijn om je te laten adviseren bij strubelingen en gedoe in zakelijke of persoonlijke relaties waar je niet zelf uit komt? Zonder dat je meteen je zaak uit handen geeft.

Voor u ligt het Mediation Magazine. Een blad met de ambitie om veel mensen te bereiken en informeren over mediation. Met verhalen die u hopelijk ook inspireren. Wij zien dat het tijd is dat mensen meer regie durven te nemen over hun conflicten. Dat je durft te kijken naar je eigen aandeel en weet hoe je het beste je doel kunt bereiken. Samen zoeken naar passende oplossingen. Eventueel met externe hulp van een mediator.

Uiteraard is toegang tot het recht en de rechtbank een waardevolle zaak in ons land. Maar gelijk hebben is niet altijd gelijk krijgen, en recht is niet altijd rechtvaardig. Conflicten zijn ontzettend intensief. Ze kosten energie, we verliezen tijd en geld. Er raken derden bij betrokken, en te vaak vallen er ook onschuldige slachtoffers. Zoals kinderen bij conflicten tussen ouders.

Wij hopen dat er de komende jaren een cultuuromslag zal plaatsvinden. Dat het normaal wordt om zelf aan het roer te blijven bij jullie geschil of wat goed voor jou is.

Mediators geloven in autonomie. In mensen zelf laten bepalen wat een goede oplossing is. Dat is niet zweverig, en zeker niet betuttelend, maar juist een kwestie van durven en daadkracht.

Ook wij kijken naar onszelf. Mediation bestaat al zeker twintig jaar in Nederland. Hoe kan het dat er toch mensen zijn die niet weten wat mediation voor hen kan betekenen?

Eerlijk is eerlijk: de afgelopen jaren zijn wij heel hard bezig geweest met het zorgen voor een kwaliteitssysteem voor mediators, professionalisering van ons vak en ontwikkeling van ons vakgebied. Met succes. Er ligt een stevige basis voor inhoudelijke kwaliteit. En nu is het tijd om te versnellen. Met trots en enthousiasme te vertellen over ons vak en de meerwaarde die wij hebben bij het oplossen van conflicten. Duurzame, gezamenlijke oplossingen, helemaal van deze tijd!

Voor u ligt geen pr-blaadje of promotieblaadje. Dit blad hebben wij gemaakt voor u, ter ere van ons vijftienjarige jubileum als Nederlandse Mediatorsvereniging.

Een blad vol interviews en bijdragen over mediation. Over problemen en uitdagingen, en over duurzame oplossingen en resultaten.

Veel leesplezier!

Frederique van Zomeren
Voorzitter NMv



The background is a light teal color with a complex pattern of overlapping, swirling lines and circles in various shades of teal. A large, white, stylized question mark is centered on the page. Below the question mark, there is a small white circle.

?



Wat is mediation?

Dit magazine heet het Mediation Magazine. Maar hoewel er in Nederland een kleine 3.000 mediators zijn, blijkt het vak bij lang niet iedereen bekend. Wat doen mediators eigenlijk? Zo verwarren mensen in de zakelijke sector mediation nog wel eens met mindfulness of meditatietechnieken. Onder koppels wordt mediation soms verward met relatietherapie - er samen uitkomen is in hun ogen wat anders dan goed scheiden. Hoewel er helemaal niets mis is met meditatie of relatietherapie, is mediation toch heel iets anders. Wat is het wél?

ANOUK VAN DER JAGT

Mediation, zo staat beschreven in het 'Handboek Mediation', is een vorm van bemiddeling in conflicten, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de communicatie en onderhandelingen tussen partijen begeleidt om vanuit hun werkelijke belangen tot een gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimale besluitvorming te komen.

Uit de clinch

Conflicten ontstaan wanneer de communicatie verstoord raakt en spelen zich op allerlei niveaus af: in het persoonlijke leven, op de werkvloer, in de woonomgeving, bij de over-

heid, in het maatschappelijke leven. Voor het oplossen van conflicten is in Nederland een verscheidenheid aan mogelijkheden voorhanden.

Zélf de regie

De essentie van mediation, in tegenstelling tot andere vormen van conflictoplossing, is dat de deelnemers zélf de regie hebben over de uitkomst van het conflict. De mediator staat niet boven maar tussen de partijen. Er vindt dus geen interventie van een derde plaats - zoals een rechter of arbiter - die een uitspraak doet en de oplossing bepaalt. In me-

diation bepalen de deelnemers zelf hoe hun oplossing er uit moet komen te zien. Zij stellen, onder leiding van de mediator, vast wat voor hen aanvaardbare voorwaarden zijn waarop zij bereid zijn het conflict achter zich te laten.

Hard werken voor een duurzaam resultaat

Dat is een proces van geven en nemen. Van op je strepen staan en loslaten, prioriteiten stellen én investeren. Een ander het besluit laten nemen lijkt soms makkelijker. Hier zijn de feiten, kies jij maar voor ons. Maar, de ervaring leert dat het zélf vorm geven van de oplossing deelnemers 'mede-eigenaar' maakt van de oplossing en dat vergroot de kans op een duurzaam resultaat. Voor mensen in conflict die ook in de toekomst met elkaar verder willen - of moeten - is mediation een investering in de relatie. Maar ook als je niets meer met elkaar te maken zult hebben, biedt mediation je de kans om de relatie netjes te beëindigen en ruimte te maken voor een nieuw begin.

Sleutelbegrippen

De belangrijkste kenmerken van mediation zijn *zelfbeschikking, vrijwilligheid en vertrouwelijkheid*. De mediator is er niet om voor partijen een beslissing te nemen maar om de deelnemers de 'setting' te bieden om zich uit te spreken over wat voor hen belangrijk is en waarom. En zo, via een proces van dialoog en onderhandeling, een voor alle partijen zo gunstig mogelijk uitkomst te realiseren. Daarbij wordt, indien nodig, ook ruimte gemaakt voor emoties en het onderzoeken van conflictpatronen.

Vrijwillig maar niet vrijblijvend

Mediation is vrijwillig. Wat betekent dat? In mediation is het van belang dat mensen gemotiveerd aan tafel zitten. Zitten ze er tegen hun zin, vol weerstand (omdat het 'moet') dan zullen ze zich niet inzetten voor een oplossing. Door het vrijwillige (en dus niet vrijblijvende!) karakter van mediation in de mediationovereenkomst op te nemen, neemt de kans op een oplossing toe. Je zit er om er uit te komen en weet dat je kunt stoppen als je er geen heil meer in ziet. Dat maakt dat mensen zich beter verbinden met het doel van de mediation: zoeken naar een manier om er samen uit te komen.

Achter gesloten deuren

En dan is er nog het aspect van de vertrouwelijkheid. Deelnemers aan mediation moeten zich vrij voelen om in alle openheid te kunnen spreken, zonder zorg dat uitspraken later – in een andere context – tegen hen gebruikt kunnen worden. Dat betekent dat de deelnemers er van op aan moeten kunnen dat alles wat aan de mediationtafel besproken en eventueel vastgelegd wordt te allen tijde vertrouwelijk blijft. Ook als de mediation onverhoopt niet tot een oplossing zou leiden.

De mediationovereenkomst

Om al deze zaken te waarborgen wordt aan het begin van de mediation een overeenkomst getekend, zowel door de deelnemers als de mediator.

FOKKE & SUKKE HADDEN EEN GESCHIL



RGvT

Daarin staat wat de partijen van elkaar en van de mediator mogen verwachten.

Rol en waarden van de mediator

De mediator is de facilitator, de proces-regisseur die het mediation-proces mogelijk maakt. De mediator begeleidt de deelnemers en structureert het proces, zodat deelnemers zich kunnen concentreren op de inhoud. De mediator neemt daarbij een neutrale en onpartijdige positie in. Dat wil zeggen: hij is er voor alle deelnemers en neemt geen stelling. Ook onderzoekt de mediator voordat hij aan de slag gaat of hij onafhankelijk kan opereren in deze zaak; zodat

hij partijen de garantie kan geven dat er voor hem geen ander belang meespeelt dan het zo goed mogelijk begeleiden van partijen in hun zoektocht naar een oplossing.

Waarvoor, waarom en wanneer mediation (en wanneer niet?)

Er is eigenlijk geen terrein waar mediation niet past. Mediation is breed inzetbaar, bijvoorbeeld bij een scheiding, arbeids- en samenwerkingsconflicten, gedoe tussen burger en overheid, familieruzies, zakelijke geschillen, conflicten rondom de erfenis en zelfs in het strafrecht, in de vorm van slachtoffer-dader bemiddeling. Ook in de zorg, het onderwijs, de bouw- en agrarische sector wordt steeds meer gebruik gemaakt van mediation bij conflicten.

Als er tussen partijen sprake is (geveest) van ernstig geweld of sprake is van ernstige psychische beperkingen, is het eventueel starten van mediation als partijen daar zelf voor open staan aan extra voorwaarden gebonden. In alle gevallen en sectoren geldt: als partijen bereid én in staat zijn om onder begeleiding van een mediator (weer) naar elkaar te luisteren en zich willen inspannen voor het bereiken van een voor beiden acceptabele oplossing, dan is mediation altijd een optie.

* voor de leesbaarheid is in dit stuk overal 'hij' gebruikt, uiteraard kan overal waar 'hij' gebruikt wordt evengoed 'zij' gelezen worden.

FOKKE & SUKKE LEREN VAN HUN FOUTEN



RGvT

Psycho Annie en het onbruikbare strafrecht

De meeste strafzaken die ik voor de krant bijwoon ben ik na een poosje weer vergeten. Of het moet iets kleurrijks zijn – de Colombiaanse piloot die bij de douane werd betrappt met een half miljoen verstopt in zijn rolkoffertje. Geldkoerier voor de maffia. Of de chique Britse dame die de ene cruise na de andere boekte, steeds met valse creditcards. En pas na de zesde cruise werd betrappt. Klassieke flessentrekker. En natuurlijk de zaak van Maarten en Annie, ruim twee jaar geleden.

Met hen was namelijk helemaal niets bijzonders aan de hand. Een doorsnee stel, ergens eind vijftig. Hij was manager in de zorg, zij deed er iets administratiefs, als ik me goed herinner. Ze woonden in een keurige, bovenmodale wijk, waar de huizen best duur zijn en toch bovenop elkaar staan.

Het stel zat doodnervus in het verdachtenbankje, met hun advocaat achter zich. De officier had ze smaad, belediging en stalking ten laste gelegd. Annie was fel en kon zich maar moeilijk inhouden, Maarten had zich voorgenomen rustig te blijven. In de zaal zaten de burens, een man of acht, op een rijtje achterover geleund, met de armen over elkaar gevouwen. Het zou ze benieuwen – af en toe siste er een gefluisterd commentaar langs de lege stoelen. Maarten en Annie bleken al 17 jaar met de buurt overhoop te liggen. Sinds 2012 mochten ze geen aangifte meer doen bij de politie, zo bleek. De burens eisten 1,5 tot 3 ton schadevergoeding, wegens waardevermindering van hun huizen.

De stress en de wrok waren voelbaar, in de matig verlichte zaal van de Haagse rechtbank. Dit was 'meervoudig' – ofwel, te ingewikkeld voor één strafrechter, wat me eigenlijk verbaasde. De eis was laag – een werkstraf van 40 uur, een contactverbod met de buurt en een proeftijd van twee jaar. Maarten en Annie hadden in een periode van zes weken beledigende mails gestuurd naar de buurt en smadelijke post. Er was sprake van nachtelijk bellen, beledigingen over de schutting met mandarijnschillen en wc-rollen retour – het was elkaar 'beloeren', opwachten, toeroepen en er waren

geheven middelvingers. De beledigende teksten werden klinisch herhaald in de rechtszaal – "Gekke Bertha, je bent echt een koe" en „Psycho Annie" die zich "moet laten behandelen".

De strafzaak bleek een uitzaaiing van een geschil over, uiteraard, een schuurtje en een erfgrans. Daarover bleken ze al zeven keer bij de bestuursrechter geweest. Nu begreep ik waarom dit meervoudig werd behandeld – de rechtbank zat ermee in zijn maag. De rechter zei dat ook met zoveel woorden. 'Wij gaan dit niet met een vonnis voor u oplossen'. Ook de officier zei somber te zijn over het nut van deze zitting. Wat we hier dus zagen was het recht als doodlopende straat – hier zou geen noemenswaardige vergelding uitkomen, geen preventie, geen herstel van de rechtsorde. Dit was een rechtszaak als rituele dans, als bezwering, een intermezzo in een lopend drama.

En iedereen wist het.

Uiteindelijk kwam er een voorwaardelijke taakstraf van 40 uur uit, met een proeftijd van twee jaar. Van smaad was geen sprake, ook niet van stalking. Een contactverbod kwam er niet – nogal lastig in een buurt waarin de burens elkaar noodgedwongen ontmoeten. De exorbitante schadevergoedingen werden afgewezen. Maatschappelijk volkomen nutteloos dus, deze tamelijk dure ochtend bij de meervoudige strafkamer. Ongetwijfeld heeft de buurt nog steeds ruzie en zijn Maarten en Annie nog immer overspannen en boos. Annie riep op de zitting dat 'ze' willen dat 'wij' gaan leven 'volgens hun normen'. Dit ging allang niet meer over een schuurtje of een erfgrans, maar over iets diepers. De vrijheid om jezelf te mogen zijn. Ieder in z'n eigen loopgraaf. Ik bezocht meer zaken waarvan ik dacht 'had dit niet anders opgelost kunnen worden', maar Maarten en Annie spannen de kroon. Als er ergens buurtbemiddeling of mediation nuttig en nodig waren geweest, dan hier.



Burgemeester over Buurtbemiddeling:

Duurzame dialoog bevorderen

Burenruzies komen overal voor. Een burenruzie die onschuldig begint en uit de hand loopt, of een kleine ergernis die steeds hoger oploopt. Buurtbemiddeling is een doeltreffende manier om dit soort problemen aan te pakken. Franc Weerwind is burgemeester in Almere en ambassadeur buurtbemiddeling. Anneke van Grotel is gebiedsspecialist sociaal domein bij de gemeente Almere. Wij vroegen hen naar hun ervaringen met buurtbemiddeling en hun adviezen voor burens en bestuurders.

Meneer Weerwind, u bent al burgemeester van Almere, en zet zich daarnaast ook in als ambassadeur voor buurtbemiddeling Nederland. Wat maakte dat u ja zei op dat verzoek?

'Als je zegt buurtbemiddeling dan denk ik aan dialoog: duurzaam verbeteren en verbinden. Partijen en vooral mensen bij elkaar brengen. De dialoog bevorderen is een rode draad in mijn CV. Als je dan de vraag krijgt om je als bestuurder in te zetten als ambassadeur van zo'n goed initiatief dan doe je dat. Als burgermeester profiteer

ik er zelf ook van trouwens. Hier in Almere hebben we 39 vrijwilligers op 200.000 inwoners. Die doen fantastisch werk.

Ze helpen onze inwoners om weer naar elkaar te luisteren, verdraagzaam te zijn. Bereid zijn om begrip te tonen, al zijn ze het niet met elkaar eens. Dat hebben we nodig in onze samenleving. Hier in Almere lukt dat ook op heel veel vlakken. Ik kijk met trots naar de Evenaar, waar op enkele honderden meters van elkaar zoveel verschillende gebedshuizen naast elkaar staan. Alle windrichtingen zijn hier vertegenwoordigd, een



moskee, een Hindoe tempel, verschillende kerken.'

Wat is uw advies aan collega bestuurders die nog geen buurtbemiddeling hebben in hun gemeente?

'Sommige mensen benadrukken de calculatieve kant van de inzet van buurtbemiddeling: je bespaart capaciteit bij politie, woningbouwverenigingen en gemeentelijke meldpunten door tijdig vrijwillige buurtbemiddelaars op burenruzies af te sturen. Dat is ook zo, maar zelf benadruk ik

liever de mensgerichte benadering. Durf spanningen te zien, en laat mensen erover praten. Kijk of je op die manier pijn kunt verzachten. Dat hebben we nodig in onze gemeentes, en buurtbemiddelaars doen uitstekend werk door in een vroeg stadium, op lokaal niveau, mensen weer om tafel te brengen en te begeleiden.'

Hoe kijkt u als burgemeester aan tegen lokale conflicten in uw gemeente?

'Almere is mijn derde burgemeesterspost. Hiervoor was ik burgemeester in Niedorp en Velsen.

Elke gemeente is anders en heeft zijn eigen cultuur maar waar mensen met elkaar leven en zeker naast elkaar wonen ontstaan kleine en grotere conflicten. Tussen jong en oud, mensen mét en mensen juist zonder kinderen. Denk aan irritaties over een bal in de voortuin door voetballende buurkinderen. Bij mensen met een klein lontje ontaarden kleine frustraties soms in grote conflicten. Het is mooi als je mensen weer met

“Durf spanningen te zien, en laat mensen erover praten”

elkaar in gesprek krijgt. Het woord dialoog hoor je mij steeds zeggen, maar dat is wel waar het over gaat. Een aantal jaar geleden heb ik ook zelf bemid-

deld. In een straat waar een homoseksueel stel geen behoefte had een bijdrage te leveren aan de plaatselijke Oranjevereniging. Dat leverde enorme spanningen op in die straat waar ook ik als burgemeester een taak in kreeg. Door meerdere gesprekken bij mij aan tafel werkte ik aan meer begrip over en weer. Dat was overigens geen eenvoudige opgave.’

Wat zijn uw tips bij conflicten in de buurt?

Van Grotel: ‘Mijn tip aan elke bewoner is, trek zo vroeg mogelijk aan de bel als er iets is. Laat het niet oplopen. Hier in Almere zien we dat sinds de wijkteams actief zijn, er ook meer aanmeldingen komen en er vaker buurtbemiddeling wordt ingezet. Niet omdat er per se meer ruzie is, maar doordat buurtbemiddeling bekender wordt. Maar ik denk ook dat het bestaan van buurtbemiddeling nog meer aandacht verdient. Zodat iedereen – bewoner, wijkagent, welzijnsorganisatie of

buurthuis – weet dat het er is, én ze het durven inzetten.’ Weerwind: ‘Als burgemeester heb ik ook niet alle wijsheid in pacht. Durf te sparren met een collega. Vraag een andere bemiddelaar hoe hij tegen de situatie aankijkt. De uitdaging is steeds: hoe krijgen we mensen zover zich in te leven in de ander?’ Anneke: ‘Ik hoor vaak terug van bemiddelaars in onze stad hoe belangrijk het is om goed na te vragen wat er eigenlijk echt speelt. Soms is iemand bijvoorbeeld heel stil, dan moet je die juist ook stimuleren om zijn zegje te doen. Dat is ook wat onze bemiddelaars doen. Op huisbezoek gaan helpt vaak, in hun eigen huiskamer voelen mensen zich veilig om te vertellen wat ze dwars zit.’

Buurtbemiddelaars als voelspriet van de samenleving

Weerwind: ‘Allereerst ben ik dankbaar voor de vrijwillige inzet van buurtbemiddelaars, in heel Nederland én natuurlijk hier in Almere. Buurtbemiddelaars zijn voor mij ook nog op een andere manier heel waardevol. Zij weten wat er speelt in de samenleving. In de buurten en straten van mijn stad. Daar leer ik van. Ik moet als burgemeester goed op de hoogte zijn van wat er speelt. Daarom ga ik sinds mijn aantreden in deze stad elke drie weken een avond eten bij Almeerders.

“Trek zo vroeg mogelijk aan de bel als er iets is. Laat het niet oplopen”

Hoe vol mijn agenda ook is. Het klopt dat mensen in hun eigen omgeving veel meer durven delen wat ze vinden en denken. Ik leer daar zo ongelooflijk veel van. Met open vizier, zonder beleidsmedewerkers, schuif ik aan, alleen. Bij arme senioren, waar ik soms een maaltijd krijg dankzij de voedselbank maar ook bij puissant rijke Almeerders die een luxe cateraar de maaltijd laten bereiden. Steeds een bijzondere ervaring en werkelijk: wat is mijn stad divers. Zo mooi hoe alle windrichtingen hier samenkomen. 186 verschillende nationaliteiten in één stad. Prachtig.’

Een laatste vraag, dit jaar bestaat de Nederlandse mediatorsvereniging 15 jaar. Bent u bekend met mediation?

‘Jazeker, ik heb zelfs een mediationopleiding gevolgd jaren terug. Naast de theoretische modellen die over mij werden heen gestort heb ik vooral onthouden hoe waardevol het is om de tijd te nemen.

Niet gelijk aan de slag of in de aanval, neem de rust om te inventariseren welke belangen er spelen. Mediationvaardigheden zijn een waardevolle aanvulling voor gemeentelijk bestuurders.’ ■

In 233 van de 388 gemeenten in Nederland kunnen bewoners gratis een beroep doen op vrijwillige buurtbemiddelaars.

Dat zijn getrainde mede-inwoners met affiniteit die zich inzetten om de communicatie tussen burens te herstellen. Dat biedt burens de kans om samen goede afspraken te maken over het voorkomen van overlast en irritaties over en weer.

In 2015 zijn bij de deelnemende 135 projecten (in 175 gemeenten) in totaal 12.351 zaken aangemeld.

Dit is exclusief de gemeentes die hun cijfers niet hebben aangeleverd.

11.219 zaken blijken geschikt en zijn in behandeling genomen.

Dat betreft minimaal 22.438 huishoudens met burensproblemen, waarbij circa 49.300 mensen direct betrokken zijn.

674 zaken blijven openstaan na 2015 en 7.380 zaken werden succesvol afgerond.

Dat betekent dat minimaal 14.760 huishoudens – met zo’n 32.500 direct betrokkenen – geholpen zijn door buurtbemiddeling. In 2015 waren er landelijk 2600 vrijwilligers actief als buurtbemiddelaar.

Luisteren loont: de parabel van de zussen en de sinaasappels

Dit verhaal is er in vele vormen en is vast onderdeel van vrijwel elke mediationopleiding en onderhandelingscursus. Deze simpele vertelling illustreert perfect de toegevoegde waarde van mediation, als naar elkaar luisteren niet meer lukt.

Er waren eens... twee zussen. Allebei met plannen voor een eigen bedrijf. Toen vader overleed ontstond er een conflict over de Spaanse sinaasappelplantage die hij achter liet. Beiden vonden dat ze recht hadden op de plantage. Zus één omdat ze de oudste was, zus twee omdat ze jaren voor vader gezorgd had. En zo begon het geruzie. De zussen waren vooral druk de ander te overtuigen waarom zij toch écht de meeste rechten had. Uiteindelijk suggereerde een oom om een hek te bouwen, en de boomgaard in twee gelijke delen te verdelen. Klinkt als een solide en eerlijke oplossing, toch?

Enigszins morrend maar moe van het gedoe over de erfenis, wilden de zussen akkoord gaan met dit plan. Tot een nieuwsgierige buurvrouw vroeg: "Zeg, wat zijn jullie eigenlijk van plan met die sinaasappels?"

Zus één begon vol vuur over de authentieke sinaasappelcakes die ze wilde gaan bakken, naar oma's receptuur. Met geraspte sinaasappelschillen. Zus twee bleek een al even ingenieus plan te hebben: een 'verse jus d'orange delivery service' voor diverse hotels in de omgeving. Een win-win situatie. Door vooral bezig te zijn geweest met het verdedigen van hun eigen standpunten hadden de zussen geen ruimte meer om werkelijk te luisteren naar de ander.

Dankzij die nieuwsgierige buurvrouw kwamen ze alsnog achter elkaars werkelijke wensen. De een had belang bij het sap en vruchtvlees, de ander bij de schillen. Dus zonder hek en zonder compromis bleken de zussen allebei 100% hun zin te kunnen krijgen!

En dat is precies wat mediation beoogt. Door dieper door te vragen 'helpt' de mediator partijen om erachter te komen wat de ander echt nodig heeft. En dan blijken belangen vaak niet zo tegengesteld als gedacht en ligt een oplossing die voor beide partijen acceptabel is binnen handbereik. En een nieuwsgierige buurvrouw kan in sommige gevallen ook van onschatbare waarde zijn ;-)...

En ze leefden nog lang en succesvol!





Altijd gebrana op een goed g

De beste koffie van Nederland drink je bij Heilige Boontjes in Rotterdam volgens kijkers van RTL programma “de beste van Nederland”. 21 jongeren die ooit het verkeerde pad op zijn gegaan, branden en brouwen in een oud politiebureau hun eigen koffie voor het merk Heilige Boontjes. Een sociaal en buitengewoon succesvol arbeidsreïntegratie-traject van Marco den Dunnen (jeugdcoördinator bij de politie Rotterdam), Rodney van den Hengel (sociaal makelaar) en Dick de Kock (koffiegoeroe van Nederland). Voor het magazine een interview met één van de initiatiefnemers, Rodney en één van zijn ‘gasten’, Mike.



ervoeel

Door goede koffie op het rechte pad komen én blijven

Mike (26) is één van de medewerkers van Heilige Boontjes. Een geboren en getogen Rotterdammer met een rauw randje. “Eerlijk? Ik heb niets met koffie en houd niet van de spotlights. Maar Rodney is een held. Dus ik wil mijn verhaal wel vertellen.”

Foute start

Mike: “Ik heb mijn hele leven bij instanties gelopen. Ik ben hier in Rotterdam in armoede opgegroeid en ben geboren zonder nieren. Mijn vader is al vroeg verdwenen uit mijn leven. Op school werd ik veel gepest. Op de middelbare school was ik het zat. Om respect te verdienen ben ik toen gaan knokken. Al snel was ik vaste klant bij het politiebureau. Op mijn vijftiende gaf mijn moeder het op. Ik kreeg een voogd en hoewel ik geen strafbaar feit had gepleegd werd ik onder toezicht gesteld en kwam ik terecht in jeugdetentie. En daar leer je pas echt zware jongens kennen.”

Echt de weg kwijt

Vanaf toen ging het echt bergafwaarts met Mike. “Ook medisch liep het niet goed. De eerste niertransplantatie mislukte. In 2009 kreeg ik een nieuwe kans, mijn moeder doneerde een nier. Daarmee kreeg ik een stukje vrijheid terug maar toch keerde ik terug naar het straatleven. Ik ben uiteindelijk zwaar verslaafd geraakt aan cocaïne, raakte alles kwijt en werd dakloos. In 2015 ben ik weer gearresteerd op verdenking van een gewapende overval. Daarvoor heb ik tien maanden cel gekregen. Op 22 april 2016 ben ik uit detentie gekomen. Alleen mijn hond wachtte op mij buiten. Dat ik nu hier, clean zit te praten met jou had ik een paar maanden geleden niet kunnen bedenken.”

Op zoek naar....

Na zijn vrijlating kwam Mike via reclassering in contact met een job-

coach van de gemeente Rotterdam.

Die kwam met Heilige Boontjes op de proppen. Mike: “Heilige boontjes is het eerste en enige traject in mijn leven dat wel werkt. Zeg maar gerust mijn vijfde kans. Maar deze pak ik. Ik ben 26, slaap bij mijn moeder op de bank, het is nu of nooit.”

Mike: “Eerst dacht ik, niet mijn ding, koffie en catering. Ik ben niet sociaal. Maar slopen en bouwen sprak me wel aan en dat moest eerst gebeuren op deze locatie. Dus ben ik in juli 2016 begonnen. Eerst helpen met de verbouwing en daarna toch de keuken in. Beetje broodjes smeren. Lekker achter de schermen. Inmiddels sta ik ook achter de lamarzocco (koffiemachine). Echt goede koffie is toch best wel lekker. Thuis hoef ik geen oploskoffie meer.”

Tips voor professionals

“Mijn probleem: ik kan er niet tegen als mensen autoritair tegen me praten. Doe normaal. En niet zo van hup, half uurtje en dan weer volgende klant. Of als je hier aan meewerkt, dan gaan we iets voor je regelen. En dan moet je jaren goed gedragen voor dat je wat terug krijgt. Dat motiveert niet. Er waren in mijn jeugd heus wel mensen met goede intenties maar het systeem werkt niet (mee). Tegen hulpverleners zou ik zeggen: wees menselijk. Ik ben geen nummer. In de kliniek was een maatschappelijk werkster maar die was steeds op vakantie, ziek. Terwijl ik wel écht hulp nodig had.

Rodney is echt een topgozer. Hij is de afgelopen maanden vol achter mij gaan staan. Ik schoot volop in de weerstand toen ik van reclassering verplicht moest afkicken een paar maanden terug. Afkicken in een forensische afkickkliniek is net een strafkamp. Dat werkt écht niet bij mij. Maar ik ben clean nu. Ik ben zelfstandig van de harddrugs af. Ik blow nog

“Je verleden bepaalt niet wie je nu bent of nog kunt worden”
Rodney

wel af en toe, om rust te vinden in mijn hoofd.”

Duidelijkheid

De regels binnen Heilige Boontjes zijn duidelijk. Je begint in status C. Dan mag je bewijzen dat je gemotiveerd bent. Op tijd komen, afwassen, kopjes ophalen, dat werk. Gaat dat goed dan mag je naar fase B. Babbeltje maken bij klanten, boodschappen doen, kassa draaien. Best wel verantwoordelijk iets voor iemand die van de straat komt. Fase A: uitstromen – je bent klaar voor de arbeidsmarkt. Mike: “Ik ben supersnel doorgestroomd. Met keihard werken. Wat voor mij echt nieuw is: je krijgt hier ook een schouderklopje. Ze letten op je, en als je iets goed doet, krijg je een compliment. Echt wennen voor jongens zoals ik. Een collega zei laatst: sommige mensen zijn goud maar Rodney is diamant. Daar ben ik het echt 100% mee eens. Hij helpt je waar hij kan, en zelfs als het eigenlijk niet kan dan helpt hij je nog!”

Groeiend vertrouwen

“Het is fijn dat ik nu voor jonge gasten van 15, 16 een luisterend oor kan zijn. Beetje advies geven. En dat Rodney me daarin ook vertrouwd. Tegen jonge gasten zoals ik was zeg ik steeds: ga terug naar school of zoek een traject. Maar ze moeten het wel echt zelf willen. Iedereen heeft een schrammetje. Maar dat ik eigenlijk best wel sociaal ben en goed kan omgaan met klanten had ik echt niet verwacht na alles wat ik in mijn leven over mezelf heb gehoord.”

Loyaliteit

Mike is knetterloyaal aan Rodney, maar thuis wacht er gelukkig ook een beetje liefde. “Van mijn moeder en mijn hond Spike. Hij was vier maanden toen heb ik hem overgenomen van een heroïne-junk. Liefde op het eerste gezicht. Als elk mens op de wereld maar de helft gaf als wat die hond geeft... Mijn beste maatje. Hij is blij als ik thuis kom, wil alleen wat te eten en even naar buiten. En kroelen.



Mijn hond was na tien maanden aan het kwispelen toen ik vrij kwam. Dat is echte loyaliteit.”

Het kan en moet anders

Rodney: “twintig jaar geleden zat ik in dezelfde situatie als Mike nu. Ik ben geen idioot. Ik wist dat ik een grote fout gemaakt had. En dat ik opnieuw moest beginnen. Ik zat in de bak en mijn moeder kreeg een hartaanval. Elke avond had ik tien minuten om te bellen en was het spannend of ze er nog was. Dat was mijn kantelpunt.” Nu knokt Rodney als ervaringsdeskundige en sociaal makelaar voor Rotterdamse jongens en meiden die van het pad af zijn en dreigen te raken. Overigens: niet iedereen bij Heilige Boontjes is ex-gedetineerde. Er werken hier ook mensen die vastgelopen zijn in de arbeidsmarkt of de weg naar werk niet kunnen vinden. Zoals hangjongeren.

Ambitie

Rodney: “Ik was laatst een paar weken op vakantie. Na een week werd ik gek. Letterlijk ziek, zo erg miste ik de jongens en deze tent hier. Ik werk al maanden lang 80 uur per week, en nee, daar word ik niet voor betaald. We zijn hier echt iets aan het bouwen. We worden snel groot. De ambitie is vier cafés in Rotterdam. Uit het hele land is er interesse. Vanochtend stond ik nog op een congres met 460 politieagenten als spreker. Waarom werkt onze aanpak wel was de vraag. Het is eigenlijk simpel: bejegen de jongeren nou eens eerlijk. Als deze jongens een blowtje roken hebben ze een middenprobleem. Terwijl mannen in een Porsche met zware alcoholproblemen getolereerd worden. Als je niet wilt dat er wiet gerookt wordt, gedoog het dan niet. Juist deze kwetsbare jongeren lopen risico. Het is in Nederland zo moeilijk om na een fout weer omhoog te komen.”

Integrale aanpak

“Ik bots met hoe mensen kijken naar mensen met een verleden: het verleden definieert niet wie iemand is. En tja, voor deze jongeren geldt, als ik niet de mogelijkheid heb om te laten zien wie ik ben, hoe laat ik dan zien dat ik veranderd ben? In mijn ideale scenario



heb ik een dreamteam van hulpverleners om me heen en pakken we samen de problemen op. Ik kan deze jongens wel werk geven en wat discipline en sociale vaardigheden leren, maar on-

“Ik kan er niet tegen als mensen autoritair tegen me praten.

Doe normaal” Mike

dertussen slapen sommige van mijn jongeren 's nachts in de nachtopvang. Dan is de weg terug naar het straatleven een aantrekkelijk alternatief.”

Lange adem

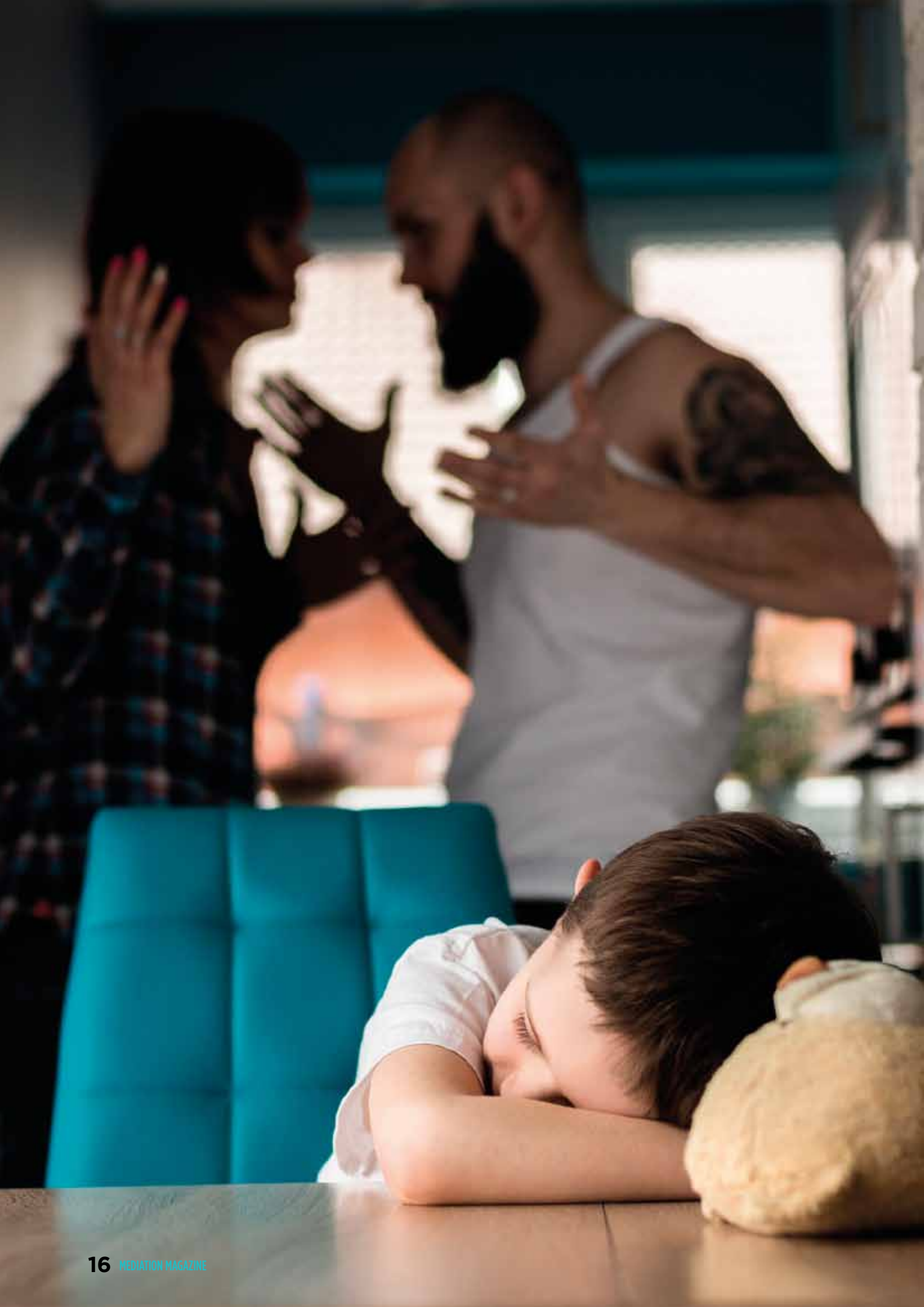
“Soms kost het me drie maanden om de juiste man/vrouw te vinden binnen een hulpverlenende instantie. Om zo iemand als Mike aan woonruimte te helpen en te zorgen dat hij een

schuldsaneringstraject in gaat. Ik ben zo vijf maanden verder voordat ik zoiets geregeld krijg. Ondertussen moeten mijn toko's wel 100 uur per week draaien. Maar het gaat nu lopen. Uiteindelijk is koffie maar een middel. Maar ik heb wel elf mensen op de loonlijst nu. Jongeren die ik een betaalde baan kan aanbieden! Allemaal vanuit de koffie.”

Nieuwe denkers

“Ik ben trots op de nieuwe denkers binnen justitie, gemeente Rotterdam, OM. Mensen die net als ik zoeken naar nieuwe manieren om jongeren aan de zijlijn weer terug te krijgen in de maatschappij. Er is heel veel interesse voor dit project in de rest van het land. Maar ik wil eerst de huidige lichte jongens goed op pad helpen. En pas dan gaan we verder groeien.” ■

Meer over Heilige Boontjes en hun missie:
<http://www.heiligeboontjes.com>



Kind en (v)echtscheiding

Je hoeft maar een krant open te slaan of er staat iets in over vechtscheiding en de verwoestende invloed ervan op kinderen. De ervaringsdeskundige jongeren van Villa Pinedo plaatsten met hun verhalen uit eerste hand het kind op confronterende wijze op de kaart. De open brief¹ die enkele jaren geleden in de pers verscheen sloeg in als een bom. Rechters en advocaten woonden massaal workshops bij van deze jongeren en iedereen neemt het kind in scheiding serieus. Het leed is hier echter nog niet minder mee geworden. Een korte schets van de stand van zaken en de mogelijkheden voor ouders en kinderen om hulp in te roepen.

LAURA BOOMSMA - SHRIBER

Ouderschapsplan

In 2009 werd het voor ouders die wilden scheiden verplicht om een ouderschapsplan op te stellen voor zij tot scheiding over konden gaan. In dit plan moeten de afspraken over de zorg- en opvoedingstaken vastgelegd worden. Het idee was dat daarmee veel problemen voorkomen zouden kunnen worden. Een lovenswaardig streven. Het ouderschapsplan blijkt in de praktijk tot meer conflicten te leiden, zo heeft onderzoek aangetoond². Wellicht omdat verschil van inzicht nu eerder aan de oppervlakte komt of omdat mensen verschillende verwachtingen hebben. Het grote probleem bij scheiding is bijna per definitie dat de relatie en communicatie van degenen die scheiden niet functioneel was (vandaar de scheiding). Dat maakt het extra uitdagend om tot goede afspraken te komen en/of deze na te komen.

Zeker als de mantel der liefde er niet meer is om eventuele onenigheden te bedekken. En geen enkele ouder is 100% perfect.

Dát een goede regeling van groot belang is, daarvan zijn de meeste ouders zich tegenwoordig wel bewust. Zij denken niet meer zoals vroeger dat de kinderen zich moeiteloos aanpassen aan de nieuwe gezinssituatie.

Belang van het kind

De grote vraag is dan, wat is dan het belang van het kind? Elke professional op het gebied van echtscheiding kent de enorme geschillen die er kunnen ontstaan over het zogenaamde belang van het kind. Ouders moeten vaak eerst met zichzelf en elkaar in het reine komen om goed invulling te kunnen geven aan de belangen van hun kinderen. In de meeste gevallen zijn het de eigen emoties en problematiek van de ouders die maken dat ze vechten. Hun eigen onderliggende belang, en niet het belang van het kind. Het kind heeft namelijk één grote behoefte: het wil gewoon kunnen houden van allebei de ouders.

Misverstanden

Men denkt ook al snel dat het ouderschapsplan een soort tien geboden zijn. Voor eeuwig in steen gehouwen. Dat hoeft helemaal niet. Getrouwde ouders of gescheiden ouders: niemand kan alle mogelijke obstakels en uitdagingen voor de komende tien jaar voorzien en vastleggen. Kinderen groeien en betrokken levens veranderen. Het is juist de bedoeling dat het ouderschapsplan mee evolueert met de kinderen en dat de dialoog door de jaren heen wordt voortgezet.

Daarom is het des te belangrijker dat ouders hun relatie op een zo goed mogelijke manier afsluiten en het verdriet dat daarmee gepaard gaat verwerken. Zodat zij afscheid kunnen nemen als partners en daarna de relatie als ouders voortzetten door met elkaar te blijven communiceren en functioneren. Dat wordt niet bereikt met louter een mantra dat er een goede regeling moet komen voor de kinderen.

Mediation ter voorkoming van de vechtscheiding

Mediation kan ouders helpen om zelf goede afspraken te maken. Er bestaan gespecialiseerde mediators voor zowel scheidingssituaties en voor ouderschapsplannen. De mediator bewaakt het proces en zorgt dat de communicatie op gang komt en blijft. Door het gesprek van standpunten naar de belangen (van het kind) te brengen komt er meer begrip en ruimte voor oplossingen. Voorwaarde voor mediation of een ondersteunend traject is dat je een eventuele lopende procedure staakt omdat dit contraproductief werkt.

Naast mediation zijn er steeds meer trajecten waar ouders tijdens en na de scheiding aan kunnen deelnemen om hun communicatie en

verstandhouding te verbeteren. Het wordt ook steeds gebruikelijker om mengvormen toe te passen. Bijvoorbeeld (kinder-)coaches die met scheidingsadvocaten of bemiddelaars samenwerken om het scheidingsproces optimaal te laten verlopen voor alle betrokkenen in de echtscheiding.

Ondersteunende trajecten

Er is meer hulp beschikbaar om ouders en kinderen te helpen tijdens en na een scheiding. Triple P biedt een cursus Positief Opvoeden voor gescheiden ouders, rekening houdend met de twee gezinssystemen waarbinnen de kinderen opgroeien. Ook als je deze cursus alleen doet draagt dit bij aan meer vertrouwen in jezelf als ouder.

Ouderschap Blijft³ is een traject waarvoor je een verwijzing kunt krijgen via de huisarts en waarnaar ook regelmatig wordt verwezen door de rechtbank. Het doel is te komen tot werkbare afspraken waarbij het kind voorop staat.

Kinderen uit de Knel is een programma voor gezinnen die verwikkeld zijn in een vechtscheiding. Het doel van het project is dat de kinderen zich weer veilig kunnen voelen en zich goed kunnen ontwikkelen, doordat de strijd tussen hun ouders minder destructief wordt. Er worden nieuwe wegen gevonden om met de conflictgebieden om te gaan

De kindbehartiger⁴ is er speciaal voor kinderen in scheidingssituaties en geeft kinderen een stem, welke zij volgens het Internationaal Verdrag van de Rechten van het Kind ook dienen te hebben.

Naast al deze trajecten is de rechterlijke macht ook bezig met diverse pilots en het aanpassen van de scheidingsprocedure voor maatwerk door een regierechter.

Blijf in gesprek

De boodschap aan vechtende ouders: op de bres springen voor wat volgens jou in het belang van het kind is en tegelijkertijd de input van de andere ouder diskwalificeren draagt níet bij aan het vinden van een goede oplossing. Toon wezenlijke inzet en commitment aan het bereiken van een goede regeling en doe een beroep op de beschikbare hulp!

1 <http://www.villapinedo.nl/open-brief-aan-alle-gescheiden-ouders/?gclid=CKWLzZ6Uj9ICFYmRGwo dVTODng>

2 <http://www.trouw.nl/tr/nl/4492/Nederland/article/detail/3603763/2014/02/26/Verplicht-ouderschapsplan-levert-alleen-maar-meer-ruzie-op.dhtml>

3 <https://www.ouderschapblijft.nl/>

4 <http://kindbehartiger.nl/>

Mediation bij echtscheiding, de ervaring van Arjan

Wanneer je besluit om uit elkaar te gaan kun je dat op verschillende manieren doen. In een magazine over mediation zal het geen verrassing zijn dat mediators er voorstander van zijn om een echtscheiding te regelen met behulp van mediation. Zeker als er kinderen in het spel zijn.

Naast de afspraken over de formaliteiten, biedt samen scheiden met behulp van een mediator meer. Tijdens mediation blijft de communicatie tussen de toekomstige ex-partners op gang en wordt ruimte gecreëerd voor een nieuw begin van een gezin na de scheiding. Maar hoe ervaren onze klanten mediation? Wij vroegen het Arjan. Vijf jaar geleden is hij gescheiden van zijn vrouw met wie hij twee zoons heeft, nu 13 en 15 jaar oud.

Arjan vertelt: “Op het moment dat mijn toenmalige partner en ik besloten om niet meer samen verder te willen stond eigenlijk meteen al vast dat we dat met behulp van een mediator zouden moeten doen. In onze omgeving hadden we verschillende voorbeelden van mensen die dat zelf probeerden te regelen en in veel gevallen eindigde dat in een vervelend traject met advocaten. Dat wilden we niet. Zeker omdat er ook kinderen betrokken waren bij de scheiding wilden we het op een zo volwassen mogelijke manier oplossen.”

Hoe verliep dat proces?

“Je merkt dat je niet allebei hetzelfde vertrekpunt hebt. In mijn geval was ik in het scheidingproces al een stap verder dan mijn (ex-) partner. Dat maakte dat het wat moeizaam op gang kwam. Doordat de mediator ons de ruimte heeft gegeven om ook de emoties aan bod te laten komen, heeft dat in ons geval ervoor gezorgd dat we daarna rationeler naar de praktische kant van de scheiding konden kijken.

Uiteindelijk hebben we de scheiding in 6 maanden tijd kunnen regelen. Om te beginnen stelden we een goede omgangsregeling met de kinderen vast. En we maakten duidelijke financiële afspraken. Op die manier is er ruimte gekomen om voor beiden een nieuwe start te maken.”

Wat vond je fijn aan de mediation?

“Wat ik fijn vond is dat de mediator hielp de emotionele spanning, die er bij ons zeker was, weg te halen. Scheiden is nooit leuk dus ik kan niet zeggen dat het een fijn proces is. Liever stop je je energie in andere zaken. Maar ik ben er van overtuigd dat betrekken van een mediator in ons geval een goede zet is geweest.”

Wat vond je minder prettig?

“Scheiden is een behoorlijke emotionele achtbaan, je neemt een stap over een soort van afgrond. Je weet dat je uiteindelijk weer veilig zult landen alleen niet precies wanneer en hoe. Het zou tijdens het proces fijner zijn geweest als we daar wat meer handvatten voor hadden gehad. Een soort van ankerpunten tijdens, soms, onzekere momenten.”

Hoe kijk je er nu, na een aantal jaren, op terug?

“Inmiddels ben ik ruim 5 jaar verder. Bij het maken van het ouder-schapsplan hebben we ons heel druk gemaakt over sommige punten en komma's. In de praktijk is het plan de kast niet uit gekomen. Ik denk dat we, door de inzet van de mediator, beiden in geslaagd zijn een manier te vinden om met de scheiding om te gaan. Ook bij de kinderen merk ik dat de duidelijkheid die er is hen helpt om met de nieuw ontstane situatie om te gaan. Los van alle emoties en spanning die natuurlijk ook ruimte moeten krijgen, heeft de mediation ons structuur en rust gegeven.” ■





“Help,
ze gaan scheiden!”

Een scheidingsinstructie voor omstanders

Uit actuele cijfers volgt dat bijna 40% van de huwelijken in een scheiding eindigt. Grote kans dus dat jij er ook in je omgeving mee te maken krijgt. Misschien als professional, collega, vriend(in) of familielid. Natuurlijk wil je graag helpen, maar hoe doe je dat goed? Hier een scheidingsinstructie voor omstanders om adequaat eerste hulp bij scheiden te kunnen verlenen.

SISSEL PEMMELAAR

1

Spreek geen kwaad

Al denk je misschien: *“wat goed dat ze uiteindelijk uit elkaar gaan”*, houd deze gedachte voor jezelf. Je weet immers maar nooit hoe het loopt. En waar sta jij dan als ze toch bij elkaar blijven? Zet de (toekomstige) ex ook niet aan de kant en blijf zo normaal mogelijk doen. Zeker als er kinderen zijn, is het goed als alle banden zoveel mogelijk in stand blijven en er naast de scheiding zelf niet teveel verandert.

2

Oordeel niet

Uit geen kritiek. Bedenk dat je vaak niet het hele verhaal kent. Je loopt anders het risico dat degene niet meer bij je aan durft te kloppen, terwijl je juist zo graag wil helpen. Oordeel in een later stadium ook niet over de gemaakte afspraken. Als het voor hen goed voelt, is het gewoon goed. Punt.

3

Gebruik LSD

Nee, geen drugs! LSD staat voor: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Dat iemand zijn/haar verhaal kan doen is nu heel belangrijk. Het helpt om eens flink uit te huilen en daarmee de eerste emoties wat te laten zakken. Ook helpt het om overhaaste stappen te voorkomen. Daar is nu niemand bij gebaat.

4

Maak een planning

Zeker de eerste periode staat bij een scheiding een leven totaal op zijn kop. Structuur, rust, ontspanning en houvast zijn dan nodig om op de been te blijven. Maak daarvoor samen een dagindeling en planning. Zorg dat sport - als uitlaatklep - niet ontbreekt in het rooster.

5

Mobiliseer een scheidingshulpgroepje

Voorkom dat je de enige bent die ondersteuning biedt, je kunt er niet 24/7 zijn. Roep een scheidingshulpgroepje in het leven. Zo is er altijd iemand om op terug te vallen. Een WhatsApp-groep is een handig hulpmiddel.

6

Vang de kinderen op

Ken jij de kinderen goed, ga dan iets leuks met ze doen. Dit ontlast de ouders even en geeft de kinderen afleiding. Voor kinderen kan je daarnaast het verschil maken door een luisterend oor te zijn. Kinderen willen ouders nog al eens ontzien en aan jou als buitenstaander durven ze dan soms meer kwijt.

7

Wees streng als het de kinderen betreft

Terughoudendheid is vaak geboden, dit geldt niet als het de kinderen betreft. Zie jij dat de kinderen te lijden hebben onder het gedrag van de ouder(s)? Spreek de ouder(s) erop aan en leer ze de belangrijkste scheidingsles: *“ook al is de liefde als partners over gegaan, als ouders blijft de liefde voor altijd bestaan.”* Wees streng en blijf deze les zo vaak als nodig herhalen.

8

Verwijs naar een scheidingsdeskundige

Misschien ben je een ervaringsdeskundige, maar daarmee ben je nog geen scheidingsdeskundige. Wees dan ook voorzichtig met goed bedoeld advies. Iedere scheiding is maatwerk. Verwijs voor een harmonieuze scheiding door naar een mediator. Een mediator heeft bovendien een groot netwerk van andere professionals zodat de juiste (extra) hulp kan worden ingeschakeld.

9

Blijf beschikbaar

In het begin ben je er vast volop, maar het verwerken van een scheiding duurt gemiddeld zo'n twee jaar. Weet dat af en toe een lief berichtje of telefoontje al een welkome oppepper kan zijn. Of stuur eens een kaartje met een bemoedigende tekst: *“je komt hier goed door heen en wordt weer gelukkig.”*

Mediation: wanneer



Waarom kies je voor mediation?

De voordelen:

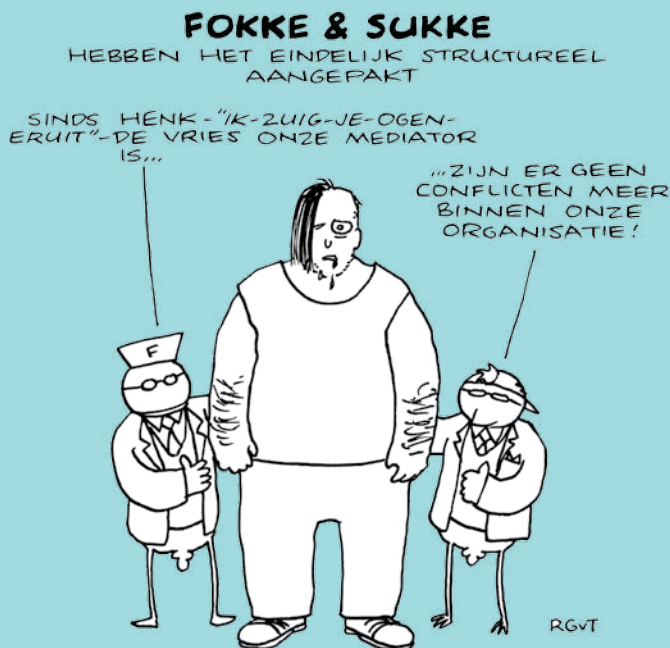
1 Je richt je op belangen (mogelijkheden) en de toekomst in plaats van op (beperkende) standpunten en het verleden.

2 Eigen inbreng en sturing: je maakt je eigen keuzes en er wordt niet door een ander voor jullie beslist.

3 Je werkt samen met een onafhankelijke neutrale procesbegeleider onder afgesproken geheimhouding naar een oplossing toe. Mediation werkt daarvoor snel en efficiënt.

4 Mediation is goedkoper en sneller dan een procedure met twee advocaten.

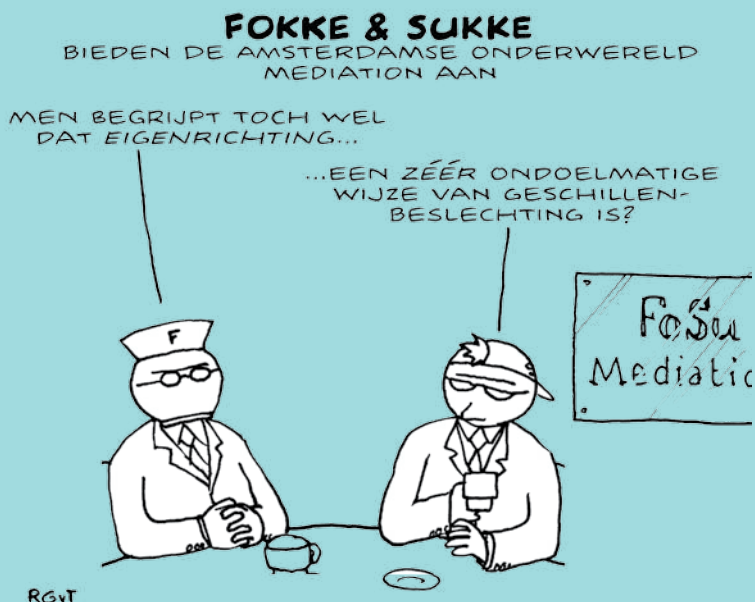
5 Een relatie kan behouden worden of wordt op een nette manier beëindigd. Dit geeft ruimte voor een nieuw begin!



FOKKE & SUKKE
HEBBEN HET NOG NIET HELEMAAL BEGREPEN



wel en wanneer niet



Wanneer kies je juist niet voor mediation?

1

Als je je zelf niet meer wil inzetten voor een oplossing. Je wil per se dat een ander (rechter) een uitspraak doet.

2

Er is sprake van een onveilige situatie, bijvoorbeeld bij (huiselijk) geweld. Dan moet eerst het geweld stoppen!

3

Als er een precedent nodig is. Je hebt een openbare uitspraak van de rechter nodig in jouw situatie.

4

Als er sprake is van grote machtsongelijkheid.



Als



je kinderen krijgt, lever je in. Punt.

Tooske Ragas is een bekende Nederlandse tv-presentatrice en daarnaast moeder van vier kinderen. De zorg voor de oudste zoon delen zij en haar echtgenoot Bastiaan met zijn biologische moeder en haar partner. Sinds september 2016 is Tooske als ambassadeur verbonden aan War Child. In 2015 en 2016 presenteerde Tooske de succesvolle tv-avonden Friends for War Child en Jij&Ik. Tooske zet zich - net als alle andere ambassadeurs, waaronder Marco Borsato en Ali B - vrijwillig in voor War Child. We voerden een gesprek over de impact van conflict op kinderen en volwassenen en opvoeden.

TABITHA VAN DEN BERG

Waar zullen we het eerst over hebben? Jouw verbondenheid met War Child?

“Ja, dat is goed. Ik ben al sinds mijn achttiende fan en donateur maar wat War Child nou precies deed wist ik eigenlijk niet. Toen kwam ruim twee jaar terug de vraag of ik voor War Child een reportage in Colombia wilde maken. Over een project van War Child. Die reis was zo indrukwekkend dat ik daarna me graag duurzaam wilde verbinden aan deze club.”

Toewijding

“Ik bezocht een project in het zuiden van Colombia, midden in FARC-gebied. Er staat daar een school die ook naschoolse opvang biedt, maar veel kinderen overnachten er ook doordeweeks. De reis terug naar huis is eenvoudigweg te onveilig. Nu FARC weg is, hebben andere gewapende milities de macht overgenomen. Overal liggen landmijnen. Er is zoveel beschadigd, zowel fysiek als emotioneel. De medewerkers van War Child werken er met kinderen die geen enkel besef hebben van veiligheid. Het ene kind heeft familieleden verkracht of vermoord zien worden, de ouders of oudere broers en zussen van een ander kind hebben zich juist aangesloten bij de strijd. Heel heftig. De programma's van War Child zijn gericht op het herbouwen van vertrouwen van juist die kinderen. In zichzelf en uiteindelijk ook weer in de wereld. Vaak wordt een kind jarenlang door dezelfde persoon, op hetzelfde tijdstip begeleid. Het vraagt ontzettend veel geduld en toewijding voordat zo'n getraumatiseerd kind zich weer een beetje veilig voelt.”

Panisch in bed liggen

“Ik heb veel gereisd voor mijn werk. En waar ik ook ben, ik slaap. Maar niet tijdens deze reis. Naast het risico op (mijn) ontvoering door FARC en landmijnen was het ook een aardbevingsgebied. We werden tijdens het bezoek beschermd door een gewapende escorte in gepantserde VN-wagens. Toch lag ik op een gegeven moment om drie uur 's nachts echt panisch verstijfd in bed. Klaarwakker. Ik vroeg me af hoe ik deze risico's had kunnen nemen, ook naar mijn kinderen toe. Ik was zo bang. Tegelijkertijd realiseer je je ook: ik mag gewoon weer naar huis over drie dagen. Dat raakte me zo ongelofelijk. Voor die kinderen is er geen uitweg. Die maken dit dag in, dag uit mee. Daarna wist ik ook, als ik iets wil met dat machteloze gevoel, die schaamte voor de fantastische positie die je hebt, dan moet ik daar nu wat mee doen. De gevolgen van conflict belanden veel te vaak op de schouders van een kind.”

Zelf aan de slag

“Voor die reportage dacht ik bij hulp aan kinderen in een oorlogsgebied aan samen gitaar spe-

len, een liedje zingen of een tekening maken. Ik had geen idee van het plan erachter. En dat plan is zo goed doordacht. War Child is dé expert op het gebied van sociaal-emotionele ontwikkeling van kinderen. Ze doen continu onderzoek en monitoren hun programma's van begin tot einde. Neem nu een simpel spelletje als tikkertje. Bij een War Child-activiteit zal er nooit een kind 'af' zijn. Dat is zo belangrijk voor kinderen met trauma. Hier ben je veilig. Je wordt nooit aan de kant gezet. Ik vind het heel erg fijn dat er een organisatie is die zo vanuit het hart met de juiste hoeveelheid expertise en verstand het verschil wil maken voor kinderen. Dus ga ik met andere vrijwilligers de Kilimanjaro beklimmen voor War Child.”

Iedereen kan meedoen (en betaalt zelf)

“BN'er of niet, bij War Child geldt voor iedere ambassadeur: ga je mee de 'Kili' op dan betaal je alles zelf. Om mee te mogen doen aan de Kilimanjaro-beklimming moet je minimaal 2400 euro aan donaties bij elkaar halen. Toen ik het idee deelde met vriendinnen waren de reacties gelijk enthousiast. Binnen twee weken ging mijn hele sportgroepje mee. Samen hebben we muffins verkocht, een diner georganiseerd, een spotje ingesproken en pers geregeld. Allemaal om geld bijeen te brengen voor War Child. En dat vind ik ook zo mooi. Of je nou een negenjarig schoolkind bent of een bekend hoofd hebt, iedereen kan een bijdrage leveren. Daardoor wordt de organisatie echt gedragen door heel veel Nederlanders.”

Wij zien van jou vooral de buitenkant, een succesvol presentatrice. Hoe ga jij als privé persoon om met conflict?

“Mijn ouders hebben nooit ruzie gemaakt. Ik ben snel onder de indruk van conflict. Ik vermijd het liever. Mijn man is veel heftiger dan ik qua mening. Die kan beter ruziemaken maar geeft ook ruiterlijk zijn ongelijk toe. Ik word stil maar zeg ook niet snel 'sorry', al zit ik misschien fout.

Onze kinderen zijn tussen de 6 en 15. Ik wilde dat zij meer zouden oefenen in ruziemaken, voor zichzelf opkomen. Dus als mijn meiden met elkaar ruziemaken stuur ik ze naar boven. Met de boodschap: “Kom maar terug als jullie er uit zijn!” Stiekem sluip ik dan wel eens naar boven, zogenaamd om de was uit de wasmachine te halen. Ik luister dan ongezien mee, dan hoor je 'hmm, we mogen pas weer naar beneden als we het opgelost hebben, hoe gaan we dit oplossen?’

Ik ervaar trouwens zelden iets als een conflict, en zoek het zeker ook niet op. Ik ben niet zo snel op mijn tenen getrapt. Ik hou niet van gekonkel en geroddel. Mensen mogen heus hun hart bij

*Soms
denk ik:
“weet
ik veel!”*



me luchten. Maar wil je alleen leeglopen over je man of vriendin dan denk ik snel: zoek het lekker met hen zelf uit. Daar wil ik mijn tijd niet aan besteden. Ik heb een gezin, een baan, een aantal dierbare vrienden, en er zit maar zoveel (vrije) tijd in een dag. Die gaat naar mijn meest dierbaren. Professioneel ga ik conflict trouwens absoluut niet uit de weg. Als ik het er niet mee eens ben, of me onheus bejegend voel kan ik daar heel duidelijk in zijn.'

Wat is jouw grootste les geweest?

"Televisie is een hele rare business. En soms heel betuttelend. Ik ben daar nogal allergisch voor. Iemand hoeft niet voor mij te bepalen wat ik wel of niet aankan. Soms moet je mensen blijkbaar leren hoe ze met jou moeten omgaan bij een 'slecht nieuws'-gesprek. Ik heb meerdere malen tegen producenten of omroepbazen moeten zeg-

“Als jij alles voor je kind doet, ontnem je hem/haar de kans om te groeien”

gen: ik ben een volwassen vrouw, zeg me hoe het zit. Ik ga niet janken. Ook al ben ik als presentatrice direct zelf het product. It's fine, ik kom er overheen. Ik ga straks naar huis, naar mensen die me liefhebben. Als de waarheid confronterend is, is dat zo. Ook als dat betekent dat een project of programma voor mij ophoudt. Dan moet ik soms echt zeggen: 'Jongens, het stopt hier, dat is ok, hoort bij mijn vak'. Natuurlijk is zoiets balen. Maar ga niet verzachten. Valse hoop geven. Het is mijn recht om op mijn eigen manier om te gaan met een teleurstelling. Daar word ik sterker van. Les één voor managers: *Tell it like it is.*"

Zitten er ook positieve kanten aan conflict?

"Als je het met iemand niet eens bent, leer je wat jij wél vindt. Daarbij denk je weer eens na waarom je dat ook alweer vindt en heb je de kans om je mening bij te stellen. Ook maak je een bewuste afweging. Hoeveel is mijn mening of gelijk me waard? Wil ik water bij de wijn doen? In je vroege leven krijg je dingen met de paplepel ingegoten. Naarmate je ouder wordt, leer je dat er meer manieren zijn dan alleen die van je ouders en maak je eigen keuzes.'

Heeft het ouderschap je veranderd?

"Moederschap was het enige waarvan ik mijn hele leven lang al wist, dat wil ik. Maar het is ook pittig. Nu pas snap ik, aha, dat bedoelen ze dus als ze zeggen dat je een spiegel voorgehouden krijgt. Je moet werkelijk de hele dag positie bepalen, overal iets van vinden. Mogen ze wel of geen snoepje nu? Is het wel of niet tijd voor een slaapje? Een kind vraagt non-stop bevestiging en erkenning. Soms denk ik echt: 'weet ik veel!?' Als je kinderen krijgt, lever je in. Jij hebt de keuze gemaakt, het gaat niet meer over jou. Ik ben niet heilig, maar ik doe wel mijn best om dat uit te dragen. Als je de verhalen hoort over ouders die hun kinderen de vernieling in helpen als gevolg van een scheiding.... Zo verdrietig. Wij delen met vier ouders - twee biologische en twee 'stief' - de zorg voor onze vijftienjarige zoon. Dat betekent dat we allemaal regelmatig iets inleveren. Soms heel basaal over wie er wanneer op vakantie gaat, soms gaat het om iets groters. *So be it.* Wij zijn hier de volwassenen, wij hebben het hier te regelen, daar moet onze zoon zo min mogelijk last van hebben."

Stel je was geen presentatrice en Bekende Nederlander geworden, wat was je dan gaan doen?

"Ik was juf geworden. Mijn vader was leerkracht, mijn moeder onderwijzeres, dus het zit in mijn bloed. Ik ga misschien nog steeds wel die kant op. Ik heb veel geduld. De aanwezigheid van mijn mongoloïde broer, Jan-Pieter, in ons gezin heeft daar zeker in geholpen. Je kunt wel haast hebben en willen dat hij opschiet, het zal hoe dan ook lang duren totdat hij zijn veters heeft gestrikt. Dus je past je aan zijn tempo aan."

Durf naar jezelf te kijken

"Als ik kijk naar onze maatschappij nu, heb ik soms de indruk dat mensen verleerd zijn om naar zichzelf te kijken. Als er iets mis gaat is het per definitie iemand anders zijn schuld. Ik ben nogal allergisch voor slachtoffergedrag. Als mensen zeggen 'ik heb mijn best gedaan, ik kan niet meer... nu moet iemand anders het maar oplossen', dan denk ik 'hup, nog even, probeer het nog eens...' Zo behandel ik mijn kinderen overigens ook. Als jij alles voor je kind oplost, ontnem je hem/haar de kans om te groeien en daarmee een eigen zelfbeeld te ontwikkelen. Dit kan ik, dit vind ik leuk, lastig... Daar kom je écht pas achter als je het mag uitproberen. Fouten maken mag, maar neem wel je eigen verantwoordelijkheid." ■

*In een grijs
gebied staan
beide partijen in
de schaduw*

Het verhaal is
zoveel meer
dan wat er is
gebeurd

*Weerstand die
je ervaart bij de
ander is vaak een
spiegel van je eigen
weerstand*

*Weet wat u
beweegt*

*Het is beter om
sommige van de
vragen te kennen,
dan alle antwoorden*

James Thurber

Dialogoog zoeken
is luisteren naar
elkaar in plaats
van tegen elkaar
aanpraten

Herman Wijffels

Mensen zouden
veel langzamer
moeten luisteren

*Jean Sparks
Ducey*

*Je kunt de ander
niet veranderen, je
kunt alleen jezelf
bijstellen in je
reactie*

*Wees de verandering
die je in de wereld
wilt zien*

Ghandi

*Om met ien
kunnen praa
je hem eers
gehoor*



Hoera je
krijgt promotie.
Doe 2 stappen
vooruit!

1

2

START!

Je bent klaar met school en
je kan niet wachten om
je eigen geld te gaan verdienen.
Succes onderweg!

23

24

26

Je laat
je bijscholen.
Doe een stapje
vooruit!

Je denkt aan
een carrièreswitch.
1 beurt
wachten.

28

30

31

33

Gefeliciteerd
met je nieuwe baan.
2 stappen
vooruit!

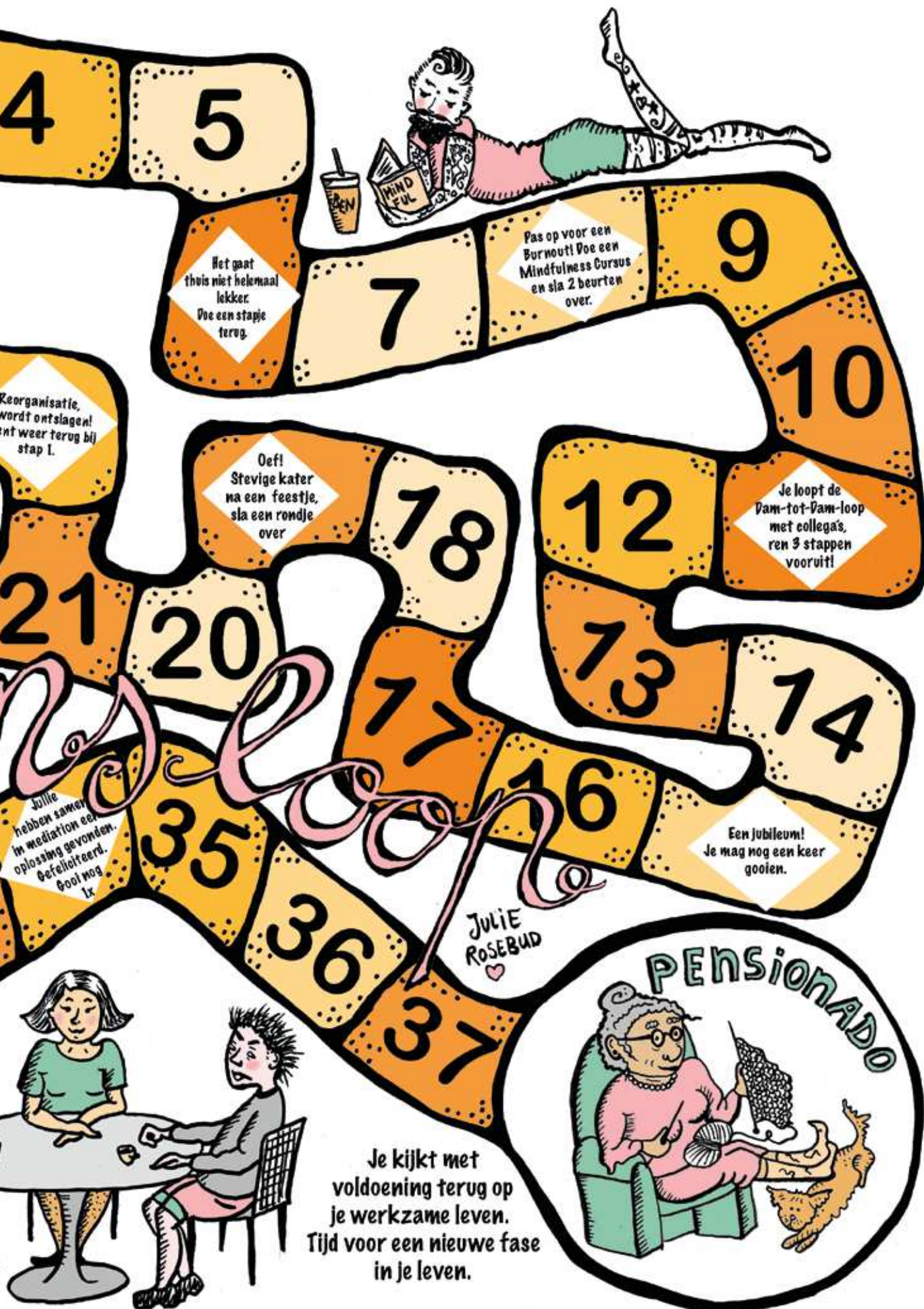
Oei!
Je hebt ruzie.
Ga naar de mediator
en sla 2 beurten
over!

Spelregels

"Je professionele Levensloop"

Je hebt voor dit bordspel een dobbelsteen,
pionnen (of bijv. flesdoppen)
en 2 of meer spelers nodig.
Verder wijst het spel zich vanzelf.
Je kunt het thuis spelen als een soort
ganzenbord, maar ook eens met collega's
en tussendoor praten over
jullie carrière-keuzes en welke ambities
en dromen je hebt voor de komende jaren!





An interview with Peter Drucker, AkzoNobel

The Power of Mediation

On a grey day, rain pouring from the sky, I went to visit the new headquarters of AkzoNobel in Amsterdam: a wonderful, welcoming building that the company moved to roughly a year ago. I was invited to meet with Peter Drucker, Global Head of Litigation and Dispute Resolution. It was a pleasant talk. Mr Drucker surprisingly quickly identified himself as a firm believer in mediation.

TABITHA VAN DEN BERG

What made you a supporter of mediation in business disputes?

'Our business is not about conflicts. AkzoNobel is in the business of manufacturing and selling quality products that meet the needs of our customers. Legal battles distract us from our purpose. They take resources that we would much rather spend on developing new products or improving the way in which we manufacture existing products. I advocate mediation because formal litigation can be too expensive and inef-

ficient. Disputes can drag on for years and the company often faces legal fees that may exceed the amount of the claim. Any in-house lawyer, with the company's best interests in mind, realizes what a drain this is. Money could be spent much better elsewhere.'

Do you in your position of director 'require' mediation as a first step?

'Require? No. I view my role in the company as an advisor. Business clients come to me or my colleagues facing a claim from a supplier or customer. The business person's initial response is usually that the claimant is wrong. Though I am almost always in favour of trying out mediation, I have to wait for the right time to introduce that option. Before I can advise that we discuss settlement, I have to establish trust. I must show that I understand their position and will be their advocate. I must make sure our business people feel I am on their side. And rightly so. If I called a law firm and they advised settlement before they properly understood our case, I'd probably find another law firm. Our internal business clients view me in the same way.'

How do you convince people to try mediation?

'I think generally speaking, mediation takes relatively little cost and effort as compared to formal litigation and arbitration. I see it as a mistake to not at least try. I ask my client "Would you rather make your own decision about whether to pay the claimant or have a judge or jury make the decision for you?" I usu-



ally also say, “Let us spend a few hours or a day with the other side and see what happens. Let’s have a middle person, a neutral professional guide us through this day. A mediator will help us communicate more effectively with the other party. Maybe we will resolve the dispute but even if we don’t, we will likely learn something useful about our opponent’s position. And if it does settle, you will save legal fees and possibly years in litigation. So why not try?”

“I like to use mediation to determine whether we can find common ground. If we can’t then we move to litigation”

Leading legal professionals

‘Though I lead two teams of legal professionals within AkzoNobel, I don’t force mediation on them. I talk to people about the matters they work on. I’ll ask them whether there has been discussion with the other side. Do we know only the strengths of our position or have we also thoroughly explored the strengths of our opponent’s position? I’ll ask: why is the other side pursuing their claim if our case is so strong? If the time is right I always suggest some form of mediation or settlement discussion. After years of costly litigation leading to a bad outcome, I don’t want to learn that a lawsuit could have settled for an amount we were willing to pay.’

Does this mean you prefer settling disputes to litigation?

‘No definitely not. We evaluate cases carefully and thoroughly and develop what we believe is a fair and reasonable settlement proposal. If we believe the claim against us is weak then we may refuse to settle or we may make a settlement



AkzoNobel & Peter Drucker

Since joining AkzoNobel with its acquisition of ICI in 2008, Drucker, raised and educated in the US, created and manages the company’s Dispute Resolution Group that is responsible for management and resolution of disputes around the world. He is also responsible for the company’s global Health, Safety and Environmental legal team. AkzoNobel is a multinational chemical and coatings company (47,000 employees worldwide, € 14.9 billion revenue) headquartered in Amsterdam. The views expressed in this interview are those of Mr. Drucker, not AkzoNobel.

offer that reflects the weakness of the claim. We do listen carefully during the negotiations and adjust our position if we learn something new. In the end, if the other side won’t accept our proposal, so be it. In other words, I like to use mediation to determine whether we can find common ground. If we can’t then we move to litigation.

‘It is not difficult to convince people at AkzoNobel that it’s worth trying mediation to avoid a long legal battle. I think we have realized substantial savings by reaching agreement through mediation over the last several years. While the high cost of litigation is always difficult to accept, it is easier to defend if you’ve given mediation a fair chance. When the dispute is finally over and your business colleagues are questioning whether the time and money were really necessary, you can remind them of the failed mediation to show that you did everything you could to avoid litigation but the other side refused to settle and left us no choice but to fight.’

AkzoNobel operates around the globe and works with local legal offices when disputes arise. How do you select the right litigator?

'Sometimes I go into a store with a specific item in mind and the salesman says, "Try this one instead. It will work just as well and it costs half as much." That is a salesman I trust and a store I will usually return to. I take the same approach to law firms. When we get into litigation, I want to win but I want someone to provide us with a cost effective path to winning. A colleague of mine uses the expression "When you are a hammer, suddenly everything looks like a nail." That's what some litigators are like. They see fights everywhere. The legal advisor I value most is not the one who fights about everything but rather the one who tells me which fights are worth having.'

When you decide to propose mediation, how do you select a mediator?

'In very technical disputes we choose a person who knows the subject. For example, in a construction dispute we probably want a mediator who has experience with construction projects. I tend to ask our law firms to recommend a mediator for us, especially in jurisdictions where I don't know people.'

Are their differences in whether you suggest mediation or other forms of legal action depending on which legal system and country you are in?

'Obviously yes. In some countries, negotiated resolutions are the norm and litigation is very much the exception. We work with our business people and local firms to understand local culture. Also the approach we choose is different if our opponent is someone we hope to do business with in the future as opposed to someone we will never see again. If you will never see your opponent again, you just want to win. If your opponent is a customer, you may win the lawsuit but lose future business. In those cases, you may prefer mediation to better control the outcome.'

Are legal counsels/members of your team trained to apply ADR?

'Actually, we could do more of that. We tend to think of training in advocacy and substance. We may want to train people in mediation skills to

introduce the idea of using a neutral party to help resolve disputes in the future.'

Practising what you preach – how do you apply mediation in your own team?

'Whether I lead a team or am a member of a team, I bear some responsibility for whether that team fails or succeeds. If someone works for me, and they are not succeeding, I believe that it is as much my fault as it is theirs. Some people take the approach that when something goes wrong, it's always the other guy's fault. Those

"Mediation takes relatively little cost and effort as compared to formal litigation and arbitration."

are the types of people who probably end up in court all the time. If you recognize that all parties share responsibility when something goes wrong, you find ways to resolve problems and depart on good terms.'

You sound like a mediator more than a litigator...

'I think that I'm quite a good fighter too. But as I've said, it's important to know which fights to have and which ones not to have. Someday I would like to try to be a mediator. I think that I would have a lot to offer. I've been involved in hundreds of lawsuits including many that have gone all the way through a trial. Both parties started the trial thinking they would win. In the end, sometimes one party is very happy with the result, in which case the other will be very disappointed. Sometimes both are disappointed. Both are almost always exhausted by the process. If a negotiated resolution can be reached and going to trial avoided, I think that's almost always preferable.'

Welk conflicttype ben jij?



Conflicten komen overal voor en zijn niet per se negatief. Een conflict kan zorgen dat er eindelijk een oplossing komt voor een slepend probleem. Ook kan eens goed de lucht klaren zorgen voor betere samenwerking tussen collega's.

Ieder mens heeft verschillende conflictstijlen. Die stijlen pakken in bepaalde situatie positief uit. Maar in een andere situatie, of in combinatie met een andere stijl van de conflict-partij, is de uitwerking juist negatief. Onderstaande test is een manier om eens na te denken over jouw voorkeursstijl en de verschillende manieren waarop mensen reageren op ruzie en gedoe.

1. Ruzie in je relatie, hoe komen jullie weer tot elkaar?

- A. ik schreeuw net zo lang tot hij/zij toegeeft
- B. ik loop weg, hier heb ik echt geen zin in
- C. ik zwijg hem/haar gewoon een tijdje dood

- D. als we zijn afgekoeld stel ik een gesprek voor, evt met hulp van een therapeut

2. Sh*t op het schoolplein, hoe los(te) jij het op?

- A. ik laat me niet pakken: ik scheld dat rotkind helemaal suf!
- B. ik ren naar de juf of meester, die lost het wel op
- C. ik ga huilen, dan houdt die ander wel op
- D. ik ga wat anders doen, we praten het morgen wel uit

3. Conflict met jezelf, hoe worstel jij je eruit?

- A. YOLO! Kom hier met dat stuk taart

- B. ik beloof mezelf dat ik morgen echt beter voor mezelf ga zorgen
- C. ik vraag me af waarom ik zo vaak aan mezelf twijfel
- D. ik zoek hulp bij een coach/therapeut, die helpt me vast op weg!

4. Gedoe bij de gemeente, wat doe jij?

- A. ik zeg waar het op staat, de klant is toch zeker koning!
- B. ik onderzoek of ik een klacht kan indienen bij de Ombudsman!
- C. ach, ambtenaren, daar valt niet mee te praten. Ik houd mijn mond
- D. ik blijf rustig en redelijk en geef aan dat van de ander ook te verwachten

5. Mijn puber luistert niet naar me! Hoe zorg jij dat jullie elkaar weer horen?

- A. ik stel huisarrest in, dat zal hem/haar leren!
- B. ik ga op zoek naar instanties voor hulp
- C. ik vraag aan vrienden met pubers hoe zij het aanpakken
- D. ik zoek een rustig moment en ga het gesprek aan

6. Bonje met de burens, hoe zorg jij dat jullie weer betere burens worden?

- A. wat de buurvrouw kan, kan ik ook! Ik geef haar een broodje van eigen deeg
- B. ik schakel meteen de wijkagent in, anders loopt het uit de hand
- C. ik zoek contact met buurtbemiddeling
- D. ik nodig mijn buur uit voor een kop koffie en ga in gesprek

7. Woorden op het werk, hoe zorg jij dat je weer samen kunt werken?

- A. ik lucht mijn hart bij mijn collega's over die irritante manager
- B. ik zoek steun bij de vertrouw-

- wenspersoon of afdeling HR
- C. ik zeg niets en ga met een rotgevoel naar huis
 - D. ik vraag om een gesprek en neem iemand mee die ik vertrouw en die me steunt.

De uitslag

Om te beginnen zijn geen van de antwoorden hierboven helemaal fout!

Hoe je reageert in lastige situaties is vaak instinctmatig. Voor je het weet heb je al gereageerd. Zonder dat je erover nagedacht hebt, als in een reflex. Je bent meteen gaan schelden, of je klapte dicht. Achteraf vraag je je dan af waarom je zo heftig reageerde, of waarom je dat snedige antwoord niet gegeven hebt.

Iedereen heeft een bepaalde 'voorkeursreactie'. Niet dat je dan graag zo wilt reageren, maar dat is nou eenmaal de reactie die je als vanzelf geeft. Je gaat het snelst vechten, vluchten of je bevriest.

Dit is enkel een testje om uit te zoeken wat jouw voorkeursstijl lijkt te zijn. Als je je hiervan bewust bent kun je bij jezelf eens gaan onderzoeken of je reactie over het algemeen effectief is. Hoe vaak heb je ruzie en zou je wel eens anders willen reageren? Met onderstaande uitslag helpen we je een beetje op weg.

Meestal A



Jij laat je niet veel zeggen! Misschien sla je zelfs wel voor het erop lijkt dat jij geslagen gaat worden. Jouw primaire reactie is **vechten**. Je loopt nergens voor weg en weet snel te reageren. Bevalt dat je wel en bereik je het resultaat dat je graag ziet zonder dat de mensen om je heen in huilen uitbarsten of bang voor je zijn? Lekker zo doorgaan! Is dat niet zo? Misschien kun je een volgende keer even diep ademhalen voordat je zou willen reageren. Probeer eerst te denken voor je doet, wie weet behaal je een nog beter resultaat!

Meestal B

Waarschijnlijk loop je eerder weg dan dat je je mond open doet. Je lijkt te **vluchten**. Bij een verschil van

mening of (dreigend) conflict loop je het liefst maar even weg. Je probeert een conflict te vermijden en soms vergoelijk je dat in je hoofd. Zo lijkt het een bewuste keuze om niets te doen en te ontwijken. Als je merkt dat het dat toch eigenlijk niet is, omdat je een rotgevoel overhoudt of omdat er weer over jouw grenzen heen gegaan wordt, dan is het misschien goed om eens iets anders uit te proberen. Begin eens met blijven en vragen stellen. Wie weet kom je dan op een andere manier in gesprek!

Meestal C

Mogelijk heb jij vaak het gevoel dat je met je mond vol tanden staat. Je klapt als het ware dicht, jouw stijl lijkt **bevrozen** te zijn. Als je bevriest, zeg maar 'stil slaat' komt er niets meer uit en voor je het weet is het moment om te reageren. Het zou je misschien wel helpen als jij jezelf af en toe zou dwingen om uit je comfortzone te komen. Als je voelt dat je eigenlijk van alles zou willen zeggen, maar het toch niet gaat doen. Dan kun je eens proberen om gewoon te zeggen wat je op je hart hebt. Wat is het ergste dat er kan gebeuren? Neem eens het 'risico', je zou wel eens positief verrast kunnen worden door het effect!

Meestal D

Als je meestal D hebt geantwoord lijkt je heel **vaardig** in het oplossen van gedoe! Waarschijnlijk hoeven we jou niet veel meer uit te leggen, ga vooral zo door!





Simpel werkt het best

Simpel werkt het best. De ondertitel van het boek *Oplossingsgerichte Coaching* van drs. Louis Cauffman. Psycholoog en bedrijfseconoom. CEO en coach. Een man die steeds tenminste twee werkvelden bijeenbrengt en er van overtuigd is dat het allemaal niet zo moeilijk hoeft te zijn. Echter, let op. Simpel is niet hetzelfde als eenvoudig! Cauffman is al sinds 1987 in de ban van oplossingsgericht werken. Hij geeft daarin over de hele wereld les aan universiteiten en instituten, is therapeut en begeleider binnen de gezondheidszorg. En ook veelgevraagde bedrijfsadviseur in België in familiebedrijven en in bedrijven met complexe veranderingsprocessen. Hoe heeft de oplossingsgerichte benadering zijn leven veranderd?

TABITHA VAN DEN BERG

‘Kijk, ik doe dit nu zo’n 30 jaar. Dus uiteraard heeft die manier van werken en denken mij ook als persoon beïnvloed. Maar ik ben er zo lang mee bezig dat het wel heel moeilijk is om te bedenken hoe ik was in de tijd dat alles, ik inclusief, zo probleem-georiënteerd was. Overigens, en dat is belangrijk: ik ben geen fanaticus. Oplossingsgericht werken is geen religie of sekte, waar je in moet geloven. Het is geen *way of life*.’

Wat is het dan wel?

‘Oplossingsgericht denken en werken is een bruikbare en nuttige manier om op een lichtere manier in het leven te staan. Maak het leven zo moeilijk niet. Ik zeg vaak: *Don’t push the river, it flows. Go with the flow!*’

Hoe kijk je oplossingsgericht naar conflict?

‘Het is niet mijn ambitie om de wereld te redden. Maar ik ben wel in hart en nieren een dienstverlener. Het is mijn ambitie om degene voor mijn neus verder te helpen ofwel als therapeut, dan wel coach, als docent of als bedrijfsadviseur. Ik bekijk zaken altijd vanaf twee kanten en dan krijg je dieptezicht. Daarenboven ben ik niet op

zoek naar de enige echte waarheid. Ken je het plaatje, van de 6 of 9? Het is maar net vanaf welke kant je kijkt.

Vanuit die hoek creëer je je eigen waarheid. Een conflict over wie er gelijk heeft, de zes of de negen is niet erg interessant. Wat me wel interesseert is in quasi

uitzichtloze situaties een context creëren waarin partijen geholpen worden om uit de maalstroom van conflict te geraken. Ik probeer die context zo te scheppen dat de betrokkenen gaan stilstaan bij: wat willen we gemeenschappelijk en wat heb ik nodig om de strijd gestreden te laten zijn? Vaak doe ik dat bijvoorbeeld bij vechtende ouderkoppels door eenvoudig een vraag te stellen: wat is voor u het allerbelangrijkste op de wereld (dan antwoorden ze vrijwel altijd: het kind), en wat droomt/wenst u voor dat kind? Hoe hoopt u dat het later zal terugkijken op diens jeugd? Ik ga dat niet invullen voor mijn cliënt.’

Not my problem

‘Het klinkt misschien wat grof, maar feitelijk interesseert het me minder tot niet welke keuzes mensen uiteindelijk maken. Dat is hun verant-

woordelijkheid. Ook bij relatietherapie of binnen bedrijven denk ik soms, ‘dit wordt hem niet meer. Ga uit elkaar’. Maar die gedachte deel ik niet met partijen. Het is mijn taak niet om een expert-uitspraak te doen omdat dat vaak een Salomons oordeel is. Dat is niet aan mij. En ik loop inmiddels ook zo lang mee dat ik regelmatig heb meegemaakt dat mensen waarvan ik dacht, hou er alsjeblieft mee op, jaren later nog bij elkaar waren, en tamelijk gelukkig ook. En andersom. Het is aan mij om een context te creëren waarin mensen zelf een keuze maken die bij hen past.’

Wat is de kern van conflict volgens u?

‘Ik ben continu bezig om mensen er zelf achter te laten komen dat het conflict iets gemeenschappelijks heeft. Zonder dat gemeenschappelijke was er geen strijd, en is dat gemeenschappelijke belang op tafel dan vervalt de reden voor het conflict. Of het nu om ruziënde ouders, strijdende aandeelhouders of iemand die mot heeft met zijn baas gaat.’

En wat als mensen blijven vechten?

‘In therapie gebruik ik de volgende metafoor. U loopt op de trap des levens, en staat op de overloop, en er zijn drie deuren. Bij een huwelijk is dan deur 1: u gaat scheiden. Deur 2: het oude huwelijk is geweest, maar u kiest opnieuw voor elkaar en gaat als het ware een nieuwe relatie, nieuw huwelijk met elkaar aan. Deur 3 (dat is de meest domme, dan blijft het gedoe voortduren): er gebeurt helemaal niets. De keuze is aan u. Dat drie deuren-verhaal is evengoed bruikbaar bij zakelijke conflicten, al moet je de tekst dan wel wat aanpassen (lacht). Zo plaats ik mensen in een context waarin ze moeten bedenken: wat wil ik? En wat willen we nog met elkaar?’

Hebben mensen werkelijk een coach/therapeut of mediator nodig?

‘De overgrote meerderheid van mensen met conflict komt zelf uit de problemen. Zowel voor oplossingsgericht werken als mediation geldt: het zijn maar tools, hulpmiddelen, erg nuttige hulpmiddelen met doorgaans goede resultaten maar het blijven hulpmiddelen. Uiteindelijk is oplossingsgericht werken met gezond boerenverstand de emoties hanteerbaar maken. Maar dan wel op een gestructureerde en goed doordachte en onderbouwde manier. Niet uit de losse pols zo maar wat doen. Als je oplossingsgericht werken op de juiste manier inzet komt het bij de klanten over als een conversatie die als vanzelf loopt. Wat er achter de interface van het schijnbaar makkelijke gesprek gebeurt, dat interesseert de klanten niet. En terecht! Zij willen enkel hulp en geen theoretisch gedoe. De oplossingsgerichte benadering maakt ons tot een beter instrument om met elk type cliënt te kunnen werken.’

*Louis Cauffman:
‘Conflicten, emoties en
ongemakken komen,
ze zijn part of life.’*

Je hebt mensen die verslaafd zijn aan ruzie. Die blijven maar strijden voor hun 'gelijk'. Wat doet u dan?

'Mijn vraag is steeds: wat levert dat gedrag u op? Heeft u daar wat aan? Ik wil altijd kijken of er alternatief is. Een context scheppen waarin mensen aan het denken worden gezet. Wat kost het vechten en is het me dat eigenlijk wel waard? Ik stop met dergelijke klussen als er geen wens of mogelijkheid meer is om, voorbij ego en eer, constructieve stappen vooruit te zetten naar een beter leefbare toekomst. Als de strijd een *way of life* is geworden. Zo was ik laatst betrokken bij een slepend conflict in een familiebedrijf. Het mocht kosten wat het kosten moest als er maar een oplossing kwam. En toch bereikte ik een punt: tot hier en niet verder, ik krijg u hier niet uit. Beste mensen, ik kan u niet verder helpen. En dan stop ik ook.'

U bent ook verbonden aan het Instituut voor het Familiebedrijf, wat maakt een familiebedrijf anders dan een gewoon bedrijf?

'Het familiale element is net kernenergie. Het kan een enorme elektriciteitscentrale aandrijven maar ook een bom worden. De overgrote meerderheid van de familiebedrijven loopt schitterend zonder buitenstaanders. Het loopt verkeerd als leden van de familie een fundamenteel andere toekomstvisie hebben. Het is feitelijk eenvoudig een bedrijf op te richten. Maar als vader en moeder vier kinderen krijgen en die kinderen krijgen weer vier kinderen terwijl ondertussen het bedrijf groeit, dan wordt het lastiger. Zelfs al is er formeel een Raad van Bestuur en zijn er externe toezichthouders. Uiteindelijk heeft vaak de mater familias of pater familias het laatste woord, zelfs bij grote multinationals die verrassend vaak familiebedrijven zijn zonder dat de goegemeente dat door heeft. In de derde generatie zie je vaak dat het moeilijk wordt. Er zijn meer leden van de familie betrokken en de biologische afstand tot elkaar wordt groter. U bent niet meer broer en zus, maar (achter-)neef en (achter-)nicht. Vanaf de vierde of vijfde generatie ontstaan bedrijfsdynastieën. In zo'n dynastie is het persoonlijke leven van de familieleden vaak een andere dan puur de identiteit van het bedrijf. De gemeenschappelijkheid wordt dan ook minder bedreigd door verschillen. En men weet zo langzamerhand: elke generatie kent zijn achterblijvers. Die koop je uit en laat je los. Als men dat uit ervaring weet, scheelt dat enorm.'

Wat voor conflict type bent u zelf?

Cauffman 'ik kies voor preventief vermijden. Ik vind conflicten een ongelofelijk verlies aan tijd en energie. Zeer vermoeiend. De reden ook dat ik nooit een advocaat had kunnen worden. Ik heb in het geheel geen interesse in expertises,



dé waarheid, in strijd met anderen om eigen gelijk te krijgen. Dat betekent overigens niet dat ik conflict uit de weg ga. Ik kijk *what's in it for us (both)*, wat hebben we gemeenschappelijk en hoe kan ik het hier zo aanpakken dat we vooruit kunnen.'

Conflict hoort er bij?

'Conflicten, emoties en ongemakken komen, ze zijn *part of life*. Het komt zoals het komt. Ik denk steeds – hoe kunnen we hier een stap vooruit zetten. En soms zit dat er niet meer in. Dan moet je ook afscheid durven nemen. Durven te stoppen met ergens energie in te stoppen. Wel stoppen op zo'n elegant mogelijke manier natuurlijk.'

Meer over het werk van Louis Cauffman, zijn publicaties en opleidingsinstituut op www.louiscauffman.com

Jonge ambitieuze legal professionals

Kijken voorbij het winnen

De afgelopen drie jaar heeft het Centrum voor Conflicthantering, gesteund vanuit mediation-vakverenigingen en de International Chamber of Commerce (ICC) een competitie georganiseerd voor studententeams. Aan de Zuidas in Amsterdam, te gast bij grote kantoren, strijden de teams in een mediation-setting om de beste onderhandelingsresultaten.



Het winnende team mag naar Parijs, waar al jarenlang de ICC International Commercial Mediation Competition wordt georganiseerd. Maar liefst 66 teams van Argentinië tot Australië, Zuid-Afrika tot Noorwegen, strijden om de winst. Onder leiding van ervaren mediators spelen de studenten zakelijke conflicten uit, waarbij ze niet weten wat de motieven en wensen van de tegenpartij zijn. De Nederlandse competitie werd eind 2016 gewonnen door het team van de Universiteit van Groningen. Afgelopen februari vertrokken zij met hun gewonnen ticket naar Parijs. Wat heeft deze reis hen opgeleverd?

Wat was voor jullie de reden om je op te geven voor deze mediation-competitie?

Jeannette Smit, docent aan de Rijksuniversiteit Groningen (RUG): "Ik geef samen met andere docenten het vak alternatieve geschillenbeslechting aan de RUG. Toen we de uitnodiging kregen om voor het eerst mee te doen met de competitie dacht ik aan het bestuur van de Civielrechtelijke vereniging Diephuis. We hadden toevallig de week ervoor met elkaar geluncht. Het leek me een voordeel dat ze én wedstrijdervaring hadden door hun deelname aan pleitwedstrijden, maar ook dat ze elkaar al goed kenden." Mark van der Meijs, student Privaat- en Ondernemingsrecht: "Toen Jeannette en Patrick Koerts, eveneens docent aan de RUG, met het verzoek kwamen, leek het ons een erg leuk idee. Het competitie-element, iets nieuws leren en natuurlijk de kans om bij een aantal topkantoren in Amsterdam binnen te kijken."

Had een van jullie eerder mediation-ervaring?

Patrick: "Ik heb jarenlang een procespraktijk gehad als advocaat en in die hoedanigheid heb ik wel eens cliënten bijgestaan in mediation, vaak (maar niet altijd) met goede afloop." Mark: "Ik heb hiervoor HBO-rechten gestudeerd aan De Hogeschool Windesheim te Zwolle. Daar hadden we een vak over mediation." David Altunian, student Nederlands Recht: "Ik had er eigenlijk nog nooit van gehoord." Jeannette: "Alternatieve geschillenbeslechting is een keuzevak." David: "Ik denk dat veel studenten niet weten dat mediation een beroep is en dat ze daarom het vak niet kiezen."

Culturele verschillen – wat viel op?

Mark: "Vooraf sprak ik mijn vader en vertelde hem dat we tegen teams uit Canada, Rusland, Schotland en Israël zouden spelen. Van de eerste drie had ik hoge verwachtingen, maar ik kon me niet voorstellen dat het team uit Israël een zware tegenstander zou vormen. Wat zat ik er naast. Het team uit Israël was steengoed en heeft uiteindelijk zelfs de finale gewonnen. Daarmee leerde ik ook een les: nooit een team onderschatten op afkomst." Jeannette: "De voertaal in Parijs was Engels. Dat was best lastig als je tegenover een team uit een Engelstalig land zat. Of als de

mediator dat juist niet was. Het maakte ons bewust hoe belangrijk het is om extra aandacht te hebben voor de balans aan tafel. Dat is natuurlijk altijd van belang, maar met name als de partijen niet op hetzelfde niveau vaardig zijn in de voertaal aan tafel." Mark: "De Amerikaanse mediator in de derde ronde deed iets heel bijzonders. Hij wisselde van plek met één van de partijen. Ik weet niet of dat cultuur is, maar het was in eerste instantie wel effectief. Partijen kwamen tot een echt gesprek. Maar toen mijn *legal counsel* terug was, bleef de mediator tussen ons in zitten en daardoor voelde ik me minder goed gesteund, kwetsbaarder als cliënt."

Wat was jouw belangrijkste les?

David: "Niet starten met doordrukken wat voor jou het belangrijkste is, maar eerst uitvinden wat voor de ander belangrijk is. Waar zit zijn of haar frictie? Pas als je dat oplost, kun je je eigen punten binnenhalen. En ik zie nu in hoe belangrijk emoties zijn, ook bij zakelijke geschillen. Die

Kijk eens welke manieren er nog meer zijn om uw doel te bereiken

emoties drijven mensen tot een bepaalde stelling, dat moet je zien te erkennen voordat je een deal kunt sluiten. Ik kijk echt terug op een leerzame ervaring. Als pleiter zoek je naar de winnende argumenten. In deze competitie heb ik geleerd hoe je bij de achterliggende belangen kunt komen." Mark: "Door mijn ervaring in pleitwedstrijden had ik wel een tunnelvisie gekregen. Nu heb ik gezien dat er ook andere manieren zijn om het belang van de cliënt te behartigen."

Wat levert deze kennismaking met mediation jullie nog meer op?

David: "Ik heb een bijbaan als verkoper van vloeren. Klinkt misschien raar, maar ik ben echt een nog betere verkoper geworden. Negen van de tien keer lukt het me om een deal te maken, doordat ik beter luister naar de klant en snap wat voor hem of haar echt belangrijk is. Door een aanbod te doen op het punt dat doorslaggevend is, zeggen ze ja." Mark: "Ik was tot vorige maand ook voorzitter van de Rechtswinkel Groningen. Meer nog dan voorheen snap ik nu dat je met de juiste vragen kunt onderzoeken of de behoefte van de klant wel echt een juridische behoefte is. Vroeger gaf ik al snel advies over hoe men zou kunnen procederen. Nu vraag ik door en is mijn advies vaker: kijk eens welke manieren er nog meer zijn om uw doel te bereiken." ■

Hoe gaat een bedrijf met een conflict op de werkvloer?

Bij langdurige of ernstige ziekte schakelt de werkgever een bedrijfsarts in. Die kan bepalen of en hoe de medewerker belastbaar is en welke aanvullende maatregelen er wellicht nodig zijn. Soms ligt er onder het verzuim een sluimerend conflict. Hoe gaat de bedrijfsarts om met conflicten op de werkvloer? Welke hulpmiddelen en mogelijkheden heeft hij of zij om de oorzaak van het verzuim aan te pakken?

Werkwijzer Arbeidsconflicten

In Nederland gelden voor werknemer en werkgever een aantal spelregels, zoals de Wet Verbetering poortwachter en de ARBO-wetgeving. Voor ARBO-diensten en bedrijfsartsen is er een hulpmiddel ontwikkeld bij verzuim en conflict: De Werkwijzer Arbeidsconflicten van STECR. De STECR Werkwijzers maken deel uit van het wet- en regelgevingscomplex van de Wet Verbetering Poortwachter¹ en worden door UWV en (tucht) rechters toegepast.

Doelstelling van de Werkwijzer Arbeidsconflicten is o.a.: vooropstellen van zelfwerkzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van werkgevers en werknemers, want een arbeidsconflict is primair hun probleem.

De definitie van een arbeidsconflict is volgens STECR als volgt: 'Twee individuen, één individu en een groep of twee groepen, binnen de grenzen van een arbeidsorganisatie, hebben een arbeidsconflict als tenminste één van de partijen vindt dat de andere partij haar dwarsboomt of ergert. Dit kan betrekking hebben op arbeidsinhoud, - verhoudingen, - omstandigheden of - voorwaarden.'

Beoordelingsproces bedrijfsarts

Als een werknemer bij de bedrijfsarts verschijnt en er (mogelijk) ook een arbeidsconflict speelt, vindt het beoordelingsproces van de bedrijfsarts plaats aan de hand van het 'drie-variantenmodel':

- Indien sprake is van ziekte en geen sprake van een arbeidsconflict dient de bedrijfsarts te adviseren conform de Wet Verbetering Poortwachter. De Wet Verbetering Poortwachter gaat uit van een gezamenlijke inspanning om een zieke medewerker weer zo snel en duurzaam mogelijk te re-integreren in (aangepast) eigen werk of ander werk;
- Indien sprake is van ziekte en een arbeidsconflict dient de bedrijfsarts de Wet Verbetering Poortwachter en een relevante richtlijn toe te passen. Voorts bijvoorbeeld een interventieperiode te adviseren (advies Werkwijzer);
- Indien sprake is van een arbeidsconflict en geen sprake is van ziekte, dan is een advies uit de Werkwijzer: eventueel een interventieperiode en/ of het adviseren van bemiddeling.

Time-out?

Bij variant twee en drie is één van de mogelijke adviezen de interventieperiode. Dit is een korte periode waarin de werknemer met behoud van loondoorbetaling wegblijft van werk zonder dat er sprake is van ziekte of (vakantie)verlof. De werkgever dient hiermee in te stemmen.

De interventieperiode is in principe één week en

Bedrijfsarts Peter Coffeng van Edufit te Gouda over mediation: "Mediation geeft wind in de rug bij een gestagneerde re-integratie van een verzuimende medewerker door een sluimerend of geëscaleerd conflict. Hierdoor komt de re-integratie weer op gang en een eventuele sanctie van het UWV wordt voorkomen."

Bedrijfsarts om met werkvloer?

slechts in uitzonderlijke omstandigheden maximaal twee weken. Als voorwaarden gelden dat er perspectief is op een oplossing en er tijdens deze interventie-periode actief gezocht wordt naar een oplossing. Dat kan bijvoorbeeld het opstarten van een mediationtraject zijn.

Mediation

Voordat een bedrijfsarts of betrokken verzuimbegeleider mediation adviseert, kijkt hij of zij goed naar de situatie. Redenen om een neutrale derde – de mediator – in te zetten voor gespreksbegeleiding kunnen zijn:

1. Het conflict speelt al langer;
2. Partijen komen er zelf niet uit;
3. Er zijn derden bij betrokken (collega's of juristen);
4. Er is sprake van (dreigende) escalatie;
5. Door het conflict duurt het verzuim langer;
6. Er is sprake van pesten of ander ongewenst gedrag;
7. Partijen spreken over beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

In mediation onderzoeken werkgever en werknemer in een veilige en vertrouwelijke setting wat de oorzaak van het (sluimerende) conflict is en hoe ze de toekomstige werkrelatie zien. Vragen die bijvoorbeeld aan de orde komen: Wat speelt er? Wat wil je graag opgelost zien? Hoe kijk je naar de toekomst? Zo onderzoeken beide partijen of en hoe het conflict kan worden opgelost. Dat kan leiden tot een verbeterde verstandhouding en terugkeer op de werkvloer. In andere gevallen komen werkgever en werknemer in goed overleg tot de conclusie dat terugkeer niet de beste oplossing is. In plaats daarvan verkiest men interne overplaatsing (andere leidinggevende, andere afdeling, andere vestiging of andere functie) of externe re-integratie. Naast het begeleiden van het communicatieproces is het opstellen van een deugdelijke slotovereenkomst een belangrijke taak van een mediator.

Mediation is vrijwillig, maar niet geheel vrijblijvend

Zoals uit de jurisprudentie blijkt, hebben zowel werkgevers als werknemers een inspanningsver-



plichting bij verzuim en conflict. Beiden behoren hun best te doen om de arbeidsrelatie te laten slagen en conflict-gerelateerd verzuim te voorkomen.

Het kan een werkgever duur komen te staan als hij 'te snel' toewerkt naar beëindiging van de arbeidsovereenkomst, ook in mediation. Evenzo ligt er aan de zijde van een werknemer een verantwoordelijkheid als het gaat om het opbouwen, handhaven of herstellen van een gezonde arbeidsverhouding.

Bij dralen of weigeren van mediation is er een grotere kans op nadelige consequenties bij de rechter of het UWV voor werkgever of werknemer (loon doorbetalen, ontslag of sanctie). Leidt mediation tot een oplossing, dan kan een eventuele ontslagprocedure bij UWV of de kantonrechter achterwege blijven. Dit voorkomt onzekerheid en frustratie.

Kortom: is er (dreigende) 'spanning op de werkvloer'? Overweeg de inzet van mediation. Een effectief instrument om conflicten te voorkomen en duurzaam te verhelpen. ■

1 Bron: <http://www.stecr.nl/>

2 Bron: <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/wet-verbetering-poortwachter>

Mediation: het p van de arbeidsre

De inzet van mediation bij arbeidsgeschillen is vaak een advies vanuit een andere professional die betrokken is bij het conflict. Zoals een advocaat. We vroegen Renate Stam, arbeidsrechtadvocaat in Utrecht naar haar kritische, persoonlijke visie op mediation.

ELINE VAN TIJN

Waarom en wanneer adviseer jij als advocaat mediation?

Mmm ... wanneer ik denk dat er een oplossing mogelijk is maar partijen zelf niet in staat zijn om die te bereiken. Om een conflict voor de rechter te voorkomen. Niet alle geschillen lenen zich voor mediation, maar heel veel van de dagelijkse arbeidsrechtelijke geschillen wel.

Hoe kijk jij zelf naar mediation vanuit jouw vak?

Ik geloof dat de regels bij mediation erg goed zijn; maar veel mediators nemen die te serieus, hetgeen niet altijd bijdraagt aan een oplossing. Mediators die eens een ander stapje kunnen nemen als dat behulpzaam kan zijn voor het proces, zijn voor mij in de kern de beste mediators. Dus bijvoorbeeld niet alleen maar gevoelsreflecties doen, maar zo nodig ook een beetje druk uitoefenen. Niet te lief zijn voor partijen.

Waar ben je kritisch over?

Het kostenperspectief is heel belangrijk bij mediation. Mediators die ellenlange verslagen uitwerken over wat gezegd is vind ik irritant kostenverhogend. Formuleer alleen de gemaakte afspraken. Je mag toch niks doen met die verslagen mocht de zaak op niets uitlopen. Overigens: als een mediation wordt beëindigd zonder resultaat kan het toch zinvol zijn geweest. Als je zorgt dat mediation eerst wordt ingezet bij verstoorde verstandhouding, dan zal de zaak vervolgens bij de rechter toch beter gaan, is mijn ervaring. Je moet mediation pas inzetten als er echt winst

te behalen is. De mediator moet hier ook voor waken en anders na één gesprek durven stoppen; dat zie ik te weinig. Sommige mediators willen te graag oplossen ook als partijen daar niet klaar voor zijn.

Wat is de potentiële meerwaarde van mediation voor jouw cliënten?

Dat ze het gevoel hebben gehad dat ze het zelf hebben gedaan. Zelf in de regie, niet afhankelijk van een derde die de knoop doorhakt. Zelf zorgen voor een oplossing is altijd beter dan afwachten op het oordeel van iemand anders.

Bovendien kun je tegenwoordig tot de Hoge Raad door procederen in arbeidszaken. Daarbij lopen de kosten voor partijen enorm op. En zeker als je als advocaat voor een werknemer optreedt is het kostenaspect belangrijk.

Overigens vind ik principieel dat, bij een geschil tussen een werkgever en een werknemer, de werkgever niet 100 procent van de kosten van de mediation zou moeten betalen. Maar dat die kosten bijvoorbeeld 80/20 worden gedeeld met de werknemer. Achteraf kun je altijd nog vergoeding van die kosten door de werkgever meenemen in de afspraken. Als de werknemer mee betaalt aan een mediation is diens commitment veel hoger. Als het niks kost is het niks waard; onbewust zit dat in het hoofd! ■

Renate Stam is partner bij JENS advocaten te Utrecht. Zij is gespecialiseerd in arbeidsrecht en automatiseringsrecht en doceert ook regelmatig arbeidsrecht.

perspectief rechtadvocaat



*“Niet alle geschillen
lenen zich voor
mediation, maar heel
veel van de dagelijkse
arbeidsrechtelijke
geschillen wel.”*

Julia. Slachtoffer



af.

Ik had nog nooit van herstelrecht gehoord. Laat staan mediation voor februari 2014. Tot ik te maken kreeg met een gewapende overval. Ik werkte in een buurtcafé op IJburg en we waren net open toen er twee mannen met bivakmutsen en messen voor mijn neus stonden. We werden beroofd. Pas later bleek dat de overvallers twee jongens van 14 en 16 bij mij uit de buurt waren. Eentje woonde zelfs bij mij in de straat.



Voor en na

Toch voel ik me geen slachtoffer meer. Het incident heeft zeker impact gehad, maar was ook een positief breekpunt. Voor de overval was ik vooral een illustrator die korte reportages maakte. Nu ben ik documentairemaakster en illustrator. Young In Prison en de stichting Restorative Justice Nederland geven met behulp van mijn documentaire workshops en trainingen aan scholieren, beleidsmakers, in gevangenschappen, bij rechtbanken en voor advocaten. De documentaire is vorig jaar ook uitgezonden op NPO2.

Verraste reacties

Ik krijg vaak de reactie van mensen die mijn verhaal horen: "Goh, wat

knap, dat zou ik nooit kunnen". Vooral als ze horen dat ik tegenwoordig goed contact heb met de moeder van één van de daders, mijn buurvrouw. Mensen lijken het vooral bijzonder te vinden dat ik zoveel moeite heb gedaan om met de overvallers in contact te komen. Daar gaat mijn documentaire "Als ik je Zie dan Groet Ik Je" ook over. Dat vind ik dan weer vreemd om te horen. Het was namelijk allereerst in mijn belang. Ik wilde antwoorden, en het kunnen afsluiten, een plek geven. Dat had niets onbaatzuchtigs en was ook geen liefdadigheid.

Slachtoffer spelen?

Er zijn ook mensen, ook in mijn eigen omgeving, die juist vonden dat ik er een beetje een Big Deal van maakte. Er heeft ook wel eens iemand gevraagd, waarom heb je überhaupt aangifte gedaan, het waren toch maar kinderen? Dat vond ik lastiger. Alsof ik overdreef, speciaal voor de documentaire misschien. Terwijl ik zelf vind dat ik toch behoorlijk nuchter ben omgegaan met de hele situatie. Ik ben geen slachtoffer gaan spelen. Natuurlijk, als hij een pistool had gehad en geen mes, was het misschien erger afgelopen. Maar op het moment zelf dacht ik wel 'hij gaat me doodmaken'.

De afgelopen jaren hebben er bij diverse rechtbanken succesvolle pilots gelopen om slachtoffer-dader gesprekken actief te faciliteren als onderdeel van het strafproces. Deze pilots worden dit jaar landelijk uitgerold. Daarnaast is sinds 2007 ook stichting Perspectief Herstelbemiddeling (voorheen Slachtoffer in Beeld) actief in herstelbemiddeling na delicten, verkeersongevallen en andere incidenten. Je vindt deze initiatieven online via <http://mediationinstrafzaken.nl/> en www.perspectiefherstelbemiddeling.nl. Deelname aan deze trajecten is vrijwillig voor alle betrokkenen.

Vergeving is persoonlijk

Als ik iets heb geleerd, is het dat je niemand kunt verplichten om een ander te vergeven. Vergeven is zo persoonlijk. Ik vind ook nog steeds wel eens moeilijk, en blijf oefenen om geen oordeel te hebben. Je hebt immers geen idee hoe een ander zich voelt, je hebt niet in zijn of haar schoenen gestaan. Eén van de dingen die me bezig hield was: hoe kan het dat twee van zulke jochies eigenlijk, tot zoiets over gaan? De documentaire die ik nu aan het maken ben, onderzoekt hoe het staat met gelijke kansen in het onderwijs. Segregatie, discriminatie en ongelijke kansen in het onderwijs helpen in ieder geval zeker niet mee in de keuzes die jongeren maken, de verkeerde kant op.

Een kind in de bak

Ik denk dat er niets ergers is, dan jonge kinderen opsluiten. Een gevangenisstraf bij minderjarigen zou echt het aller-allerlaatste redmiddel moeten zijn. Pubers zijn nog zo sterk in ontwikkeling en zo gevoelig voor hun omgeving. Ik sprak voor mijn documentaire ook met Joost Eerdmans, een politicus die erg voor adolescentenstrafrecht is. Ik vind dat vreselijk. Het idee dat een veertien-, vijftienjarige in theorie levenslang zou kunnen krijgen. Verschrikkelijk.

Zwijgen

Wat ik heel erg gemist heb in het hele proces, is informatie over herstelrecht. En vooral mensen die daar actief en positief mee aan de slag wilden. Ik heb zoveel mensen om de gezinnen heen gesproken, niemand wist eigenlijk wat ze met mij aan moesten. Ik zocht naar de mogelijkheid om met elkaar in gesprek te komen. Dat is feitelijk zelfs een recht. Artikel 51h in het Wetboek van Strafvordering veronderstelt een actieve houding van politie en Openbaar Ministerie bij het bevorderen van bemiddeling in een vroegtijdig stadium van het strafproces. Dat dat kon, daar kwam ik pas achter nadat ik zelf op zoek ging. En dat was te laat, toen zaten die jongens al maanden in jeugddetentie. Omringd door mensen die hen adviseerden hun

mond te houden. Dat deden ze dus ook. De advocaat en rechter ter zitting waren weinig toeschietelijk. Ik kreeg te horen "ach mevrouw, ze zwijgen, slachtoffer-dader-bemiddeling heeft geen zin bij dit soort jongens."

Na de gevangenis

Ik vond het strafproces heftig. Ook de gedachte dat die jonge jongens opgesloten waren. Maar voor mij begon het pas echt ongemakkelijk te worden na hun straf. Want we kwamen (en

.....

*Julia:
'Conflicten,
emoties en
ongemakken
komen, ze zijn
part of life.'*

.....

komen) elkaar tegen. Bij de tram, in de buurtsuper, op de fiets. Als je dan niet op de een of andere manier met elkaar in gesprek kunt, dan wordt je echt gek. De waarde voor mij en anderen in de positie van 'slachtoffer' is dat je door een ontmoeting weer de mens achter de crimineel kunt zien. En kunt loslaten. Niet meer bij elk groepje jongens denken, o... zou hij er tussen staan? Niet meer net iets te alert om je heen kijken in de supermarkt of bij de tramhalte.

Mediation

Het is waar dat een tiener echt geen boodschap heeft aan mediation of herstelrecht als 'concept'. Maar zij snappen heus wel dat het fijn is om weer ontspannen door je buurt te kunnen lopen, zonder ongemakkelijk gevoel als je elkaar toevallig tegenkomt. Iemand moet met zulke jongeren in gesprek en met hen kijken *what's in it for them?* Om zo te kijken of ze te

motiveren zijn om mee te werken aan slachtoffer-dader-bemiddeling.

Zeg, heb jij een zusje?

Ik denk dat die jongens, die ik uiteindelijk na uitzending van de documentaire allebei wel gesproken heb, zich nooit gerealiseerd hebben wat een impact hun actie zou hebben. Die dachten, rijke kroeg, die mensen krijgen het geld wel terug van de verzekering, lekker makkelijk. Pas toen ik tegen een van hen zei, "heb jij een zusje? Hoe zou het zijn als jouw zusje met een mes bedreigd werd? Nou, ik ben ook iemands zusje", toen pas had ik het gevoel dat ik tot hem doordrong.

Laat mijn moeder met rust!

De andere jongen heeft eigenlijk alleen tegen me gezegd dat ik zijn moeder met rust moest laten, verder wilde hij niet praten. En bleef hij volhouden onschuldig te zijn. Uiteindelijk heb ik er voor gekozen om hem maar gewoon te begroeten. De eerste keer was dat doodeng. Maar de tweede keer begroette hij mij eerst. Heel zachtjes. Ik kies ervoor om dat te zien als een vorm van erkenning. Hij negeert me niet (meer).

Te lang wachten

Voor mezelf heb ik me gerealiseerd dat ik lang heb gewacht op erkenning of excuses van de daders. Vergeven is uiteindelijk een persoonlijke keuze, ook als de dader zijn daad ontkent. Een soort van besluit als slachtoffer: nou jammer dan, maar ik ga nu door met mijn leven. Ik ben dankzij deze ervaring, en wat de documentaire in gang heeft gezet, meer dan ooit overtuigd van de noodzaak van een inclusieve samenleving. Zie elkaar voordat je je oordeel velt. Die maatschappelijke overtuiging drijft mij, en zal me blijven drijven als striptekenaar en documentairemaker.

Meer over Julia en haar documentaires:
www.julierosebud.nl
Meer over restorative justice
www.restorativejustice.nl

Hey ouwe, war ga je met pens

Aanpak pesten op het werk

Judith Bloem is plaatsvervangend afdelingshoofd en programmaleider van het programma *Aanpak pesten op het werk* bij de Directie Gezond en Veilig Werken van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Met dit programma willen het ministerie van SZW, werkgevers en werknemers pesten op het werk aanpakken. Geen overbodige luxe, de gevolgen voor betrokkenen en de prijs van verzuim, mede als gevolg van pesten, zijn enorm. We stelden Judith Bloem een aantal vragen.

Hoe is dit programma gestart?

Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) is het belangrijkste arbeidsrisico in Nederland. Een van de oorzaken is pesten op het werk. De gevolgen zijn enorm. Het beschadigt mensen. Zij krijgen allerlei klachten, zoals burn-outklachten, en worden vaak ziek. Voor de organisatie als geheel heeft pesten negatieve gevolgen voor de werksfeer en productiviteit. 8% van de werknemers in Nederland heeft zelf direct met pesten door collega's of de leidinggevende te maken gehad in het afgelopen jaar. Dat zijn hogere aantallen dan mensen vaak denken. We merkten dat bedrijven nog vaak het idee hadden dat het bij hen niet voorkwam. Het onderwerp moest dus echt op de agenda komen.

Het ministerie van SZW zet via het programma duurzame inzetbaarheid campagnes met wisselende onderwerpen in om de bewustwording over PSA te stimuleren. In juni 2015 was er een campagne tegen pesten op het werk, in 2016 gevolgd door een bredere campagne tegen ongewenst gedrag. De bewustwordingscampagnes genereerden veel aandacht en hebben pesten op het werk geagendeerd. Bedrijven en organisaties willen over het algemeen een goede werksfeer

waarin pesten niet voorkomt, maar vinden het soms lastig voor elkaar te krijgen. Werkgevers, werknemers en professionals geven aan dat zij behoefte hebben aan informatie en instrumenten die hen ondersteunen bij het voorkomen, signaleren en adequaat ingrijpen bij pesten. Daarom hebben het ministerie van SZW, werkgevers en werknemers in samenwerking met deskundigen een pakket met maatregelen ontwikkeld om pesten op het werk aan te pakken en is het programma opgericht¹. Het programma heeft als doel bedrijven te stimuleren en ondersteunen in hun aanpak van pesten, zodat zij weten hoe ze ongewenst gedrag kunnen voorkomen en ervoor zorgen dat een werknemer altijd bij iemand terecht kan als hij of zij zich onveilig voelt. De Inspectie SZW inspecteert of werkgevers voldoende doen om hun werknemers te beschermen tegen ongewenst gedrag en pesten op de werkvloer.

Wat kunnen en moeten werkgevers doen in het kader van ongewenst gedrag?

Werkgevers hebben een zorgplicht richting medewerkers, dit is opgenomen in de Arbowet. Zij zijn verplicht maatregelen te treffen om PSA aan

meer ioen?

te pakken. Pesten is expliciet benoemd als één van de oorzaken van PSA. Hierbij geldt: voorkomen is beter dan genezen. We weten dat er risicofactoren voor organisaties zijn die ongewenst gedrag en pesten in de hand werken, zoals een sterk hiërarchische organisatiestructuur, een grote reorganisatie of een hoge werkdruk. Als daarvan sprake is in een organisatie is het extra belangrijk om tijdig aandacht aan een goede werksfeer te besteden.

Tegelijkertijd zijn er zaken die pesten helpen voorkomen, zoals een open werkklimaat waarin mensen het durven te zeggen als zij ongewenst gedrag ervaren en een duidelijke uitgedragen norm ten aanzien van gewenst en ongewenst gedrag in de organisatie. Leidinggevend zijn hierin een onmisbare schakel, hen trainen om hun rol goed op te pakken heeft dus effect. Als

**DIE ENE COLLEGA
NOOIT
MEEVRAGEN NAAR
DE BORREL.**



MOET TOCH KUNNEN?

**1 op de 6 werknemers wordt
gepest, gediscrimineerd of geïntimideerd.**
www.moetochkunnen.nl

Hoe vaak komt pesten op het werk voor?

480.000

werknemers (6,8%) geven aan een enkele keer te maken te hebben met pesten door leidinggevende of collega's.

62.000

medewerkers (0,9%) geven aan vaak hiermee te maken te hebben.

22.000

medewerkers (0,3%) geven aan zeer vaak hiermee te maken te hebben.

Zijn er groepen die vaker slachtoffer zijn van pesten op het werk?

Als het gaat om pesten geven westerse allochtonen (11%) en niet westerse allochtonen (10%) vaker aan hier slachtoffer van te zijn dan autochtonen (7%).

Dit geldt ook voor uitzendkrachten (10%), ten opzichte van mensen met een vast (8%) of tijdelijk (7%) contract en oproepkrachten (6%).

Wat zijn de gevolgen voor slachtoffers van pesten?

Van de werknemers die te maken hebben met intern pesten, heeft 37 % last van burn-out klachten. Bij werknemers die daarvan geen last hebben, is dit percentage 11%.

(bron: TNO-rapport agressie op het werk /Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2015)

DIE OUWE ER DAGELIJKS OP WIJZEN DAT HET TIJD WORDT VOOR Z'N PENSIOEN.

 **MOET TOCH KUNNEN?**

1 op de 6 werknemers wordt
gepest, gediscrimineerd of geïntimideerd.
www.moetochkunnen.nl

werkgever is het belangrijk goed te luisteren naar signalen van professionals in je organisatie en het onderwerp regelmatig te bespreken met je ondernemingraad (OR). Daarnaast is het belangrijk dat wanneer er toch sprake is van pesten, medewerkers gemakkelijk toegang hebben tot adequate zorg op het werk.

Wat kun je als werknemer of collega zelf doen?

Bedenk dat je een goede werksfeer gezamenlijk maakt. Ook als er geen sprake is van pesten is het belangrijk af en toe als team stil te staan bij de werksfeer en hoe je met elkaar om wilt gaan. Zodat iedereen zich vrij voelt het te zeggen als er bijvoorbeeld een grapje wordt gemaakt dat niet goed valt. Juist omdat mensen zich er vaak niet van bewust zijn dat anderen hun gedrag ongewenst vinden moet dit bespreekbaar kunnen zijn. Dan kan het in een open sfeer worden opgelost en kan mogelijk erger worden voorkomen. Wanneer je wordt gepest op je werk is het van groot belang dat je hulp zoekt voordat de situatie verder escaleert. Idealiter word je geholpen door

je leidinggevende, maar we weten dat het voorkomt dat leidinggeven de situatie gedogen of zelfs onderdeel zijn van het probleem. Als dit het geval is kun je bijvoorbeeld hulp zoeken bij een bedrijfsarts, vertrouwenspersoon, HR, een andere leidinggevende of collega's.

Voor collega's geldt dat het van belang is dat je je medeverantwoordelijk voelt voor de werksfeer. Dat betekent ook dat je ingrijpt als je vermoedt of ziet dat iemand gepest wordt. Spreek diegene aan, steun de gepeste en maak het onderwerp bespreekbaar binnen je team. Dit kan moeilijk zijn, maar je hoeft dit ook niet alleen te doen. Ook de leidinggevende heeft hierin een belangrijke rol. Het kan zo zijn dat de dynamiek binnen de groep ervoor zorgt dat een collega het zwaar heeft, zonder dat iedereen dit door heeft. Is er bijvoorbeeld iemand vaak het mikpunt van flauwe grappen en vindt die persoon dat zelf wel leuk? Wordt iemand 'toevallig' vaak overgeslagen als er koffie wordt gehaald? Hierbij geldt ook weer: wat voor de één onschuldig is, kan voor de ander de druppel zijn. Wees je hiervan bewust als collega en check wat een persoon ervan vindt.

Wat was voor jou de grootste ontdekking of verrassing in de afgelopen jaren waarin je met dit thema bezig bent?

Ik ben zelf geschrokken, toen ik me verdiepte in het onderwerp en de omvang van de problematiek, en ik zie dat ook bij anderen. Het is niet ver van je bed, het kan overal voorkomen, soms in lastig waarneembare maar zeer ingrijpende vormen zoals sociale uitsluiting. Het gaat om risico's die we allemaal kennen en het kan ook alledaags gedrag zoals een grapje zijn. Wat mij bij dit onderwerp heel sterk opvalt, is de betrokkenheid en het gevoel van urgentie die we treffen bij gesprekspartners. We hebben in november een conferentie over de zorg op het werk georganiseerd: iedereen die we hadden uitgenodigd was er en dacht mee over goede aanpakken. Ook de themadag voor ondernemingsraden in maart was binnen de kortste keren vol.

Grote en belangrijke thema's. Met wie werken jullie samen?

We werken in het programma onder andere samen met vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers, professionals zoals bedrijfsartsen, arbodiensten en vertrouwenspersonen en met de Inspectie SZW. We spreken veel inhoudelijk experts op het terrein van pesten en voeren gesprekken met mensen die met pesten te maken hebben gehad op het werk.

De campagne rondom ongewenst gedrag was heel zichtbaar op sociale media. Welke andere nieuwe manieren zetten jullie in om deze onderwerpen op de agenda te zetten?

Een nieuwe werkvorm was een theaterworkshop voor organisaties die aan de slag willen met het

onderwerp waarin je kunt zien welk gedrag tot pesten leidt en waar je kunt ingrijpen in de scène. Dat werd veelvuldig gedaan. Nieuw is ook dat we samen met de Inspectie SZW onderzoeken of het mogelijk is om een training in te gaan zetten bij bedrijven waar aantoonbaar dingen mis zijn ten aanzien van pesten op de werkvloer. Dat zou een nieuw soort interventie zijn, gericht op duurzame cultuurverandering.

Welke plannen zijn er voor komend jaar/jaren?

Wij gaan door met het samenbrengen van partijen, onderzoek doen, het delen van kennis en goede voorbeelden en het ontwikkelen van instrumenten. Onlangs heeft TNO bijvoorbeeld voor ons een roadmap voor OR-leden ontwikkeld die tijdens een themadag voor OR-leden is gepresenteerd. We werken aan een brochure voor leidinggevenden met daarin heel concrete tips en handvatten om hun rol op te pakken. In de tweede helft van het jaar zal een actieteam aan de slag gaan in bedrijven die ondersteuning willen hebben in hun aanpak van PSA, waaronder ook pesten. We willen op basis van de ervaringen van dit actieteam enkele *best practices* ontwikkelen die breed verspreid zullen worden. Ons hoofddoel blijft het stimuleren en ondersteunen van werkgevers en werknemers.

Welke rol kunnen professionals zoals mediator, vertrouwenspersoon en HR spelen om ongewenst gedrag te voorkomen?

Het is heel belangrijk dat iedere werknemer die



te maken heeft met ongewenst gedrag snel bij iemand terecht kan die kan adviseren en als klankbord kan dienen, zodat iemand er niet alleen voor staat. Professionals, waaronder mediators, kunnen zich ervoor inzetten om verdere escalatie te helpen voorkomen en ondersteunen in het zoeken van een oplossing.

Heb je vanuit jullie campagne nog tips voor professionals die zich bezighouden met pesten op het werk?

Werk met prikkelende en herkenbare voorbeelden, zoals we op de campagneposters deden, maakt het onderwerp herkenbaar en bespreekbaar. Het is belangrijk goed samen te werken met andere professionals in de organisatie. Door regelmatig ervaringen en signalen uit te wisselen weet je wat er speelt binnen de organisatie. Daarnaast: regel dat je periodiek aan tafel zit bij het hogere management en niet pas als een situatie is geëscaleerd. En wees je ervan bewust dat ongewenst gedrag een reëel risico is als je nooit aandacht besteedt aan gewenst gedrag. Ik hoor nog te vaak dat dat “hier niet voorkomt en we dus niks hoeven te doen”. ■

1 <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/09/27/kamerbrief-integrale-aanpak-pesten>



Meer informatie op Arboportaal en de website www.duurzameinzetbaarheid.nl

*Het is zoals het
is en soms is dat
anders dan jij
denkt dat het is*

*In order to change
one's mind, you have
to know what's in his
mind*

Roger Fisher

*Plaats jezelf
eens wat vaker
in andermans
huid*

*Je kunt een probleem
niet oplossen vanuit
hetzelfde soort denken
dat tot het probleem
heeft geleid*

Albert Einstein

*Spreken is zilver,
luisteren is goud*

*Laat de ander
de ander zijn*

*Thee die voor
de een te heet
is, is voor de
ander te koud*

Dick Allewijn

bijzonder hoogleraar Mediation aan de
Vrije Universiteit Amsterdam



Bericht uit de toekomst

Zuidaskantoor opent Conflictportal
Amsterdam, 20 april 2020

Het vooraanstaande advocatenkantoor Schreuder-MacDonald heeft als eerste groot kantoor een conflictportal geopend. We spreken met Tim Kruidenier, partner bij het kantoor.

Wat is dat, een conflictportal?

Dat woord staat voor de manier waarop wij nu onze intake doen. Een cliënt die ons benadert om een rechtszaak voor hem te voeren, vult eerst online een vragenformulier in over de verschillende aspecten van de kwestie die speelt. Die vragenlijst zit echt goed in elkaar, daar hebben we veel aandacht aan besteed. Daarna bepaalt de cliënt samen met een medewerker van ons intakebureau, in een videoconferentie of face to face, wat de beste aanpak is. Desgewenst betrekken we ook de wederpartij in het gesprek.

Wat bepaalt de keus?

Het is natuurlijk prima om een rechtszaak te voeren, gelukkig staat Nederland nog altijd in de top vijf van landen waar de rechtsstaat op orde is. Soms kan het ook niet anders. Maar veel cliënten realiseren zich in het gesprek dat zij te makkelijk voor een rechtszaak hebben gekozen. Gewoon, omdat dat het eerste was dat hen te binnen schoot. Of omdat ze zich lieten leiden door emoties: boosheid of wraakzucht.

Wat zijn de alternatieven?

Het meest voor de hand ligt natuurlijk mediation, dat heeft zich in de afgelopen jaren ook voor onze clientèle ontwikkeld tot de default voor geschillenbeslechting. Maar dan moet de andere partij wel meewerken. Is dat niet zo, dan is conflictcoaching een alternatief. Heel wat kwesties kunnen worden opgelost doordat je jezelf anders gaat gedragen jegens je conflictpartner. Wij werken samen met de beste mediators en conflictcoaches van de stad. Voor sommige soorten geschillen hebben we speciale procedures. Voor bouwgeschillen bijvoorbeeld. Een arbiter loopt dan met zijn bouwkundig adviseur en met partijen het bouwterrein over en hakt ter plekke de knopen door.

Hoe komt u aan die mooie bloemen op uw bureau?

Die zijn van een cliënt uit de ICT-wereld. Die was vast van plan zijn voormalige compagnon, om het maar straight te zeggen, "kapot te procederen". Die voormalige compagnon bleek hetzelfde plan te hebben. Het was echt hoog opgelopen. Onze medewerkers hebben hen toch om tafel gekregen. Na een paar maanden waren zij eruit. Vrienden zullen ze niet meer worden, ze gaan ook niet meer samenwerken, maar de ergernis en de kosten van een lange rechtsstrijd hebben zij zichzelf bespaard. De opluchting was groot aan beide kanten.



Prof. dr. Lieke Coenraad over
mediationonderwijs, onderzoek
en de rechterlijke macht

De jurist van de toekomst is een breed georiënteerde conflictoplosser

Aan de VU maakt men werk van mediation. De benoeming van de eerste hoogleraar Mediation aan een rechtenfaculteit in Nederland is een feit en in september 2016 begon de eerste lichting studenten aan de nieuwe afstudeerrichting Conflicthantering, rechtspraak en mediation. Uniek is in Nederland. De afstudeerrichting beoogt de horizon van studenten te verbreden door de betekenis van recht en juridische procedures te plaatsen in het bredere kader van de wijze waarop in de samenleving conflicten worden voorkomen, ingeperkt en opgelost. De jurist van de toekomst is immers een breed georiënteerde conflictoplosser. In gesprek met professor Lieke Coenraad.

Prof. Lieke Coenraad is sinds 2011 hoogleraar Privaatrecht, in het bijzonder Conflictoplossing aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Naast haar academische werkkring is ze werkzaam in de rechterlijke macht. Sinds 2010 is ze raadsheer-plaatsvervanger bij familiezaken in het Gerechtshof Amsterdam. Naast onderzoeker naar diverse mediation pilots bij rechtbanken geeft ze les aan de masterstudenten.

Professor Coenraad, hoe zou u zichzelf omschrijven?

‘Pfff. Nou, in drie woorden denk ik dat ik enthousiast, nieuwsgierig en harmonieus ben. Harmonieus want ik houd echt helemaal niet van conflicten. Hoewel conflicten onvermijdelijk zijn overigens, als bestuurder, leidinggevende en docent. Maar die moeten wat mij betreft zo snel mogelijk uitgesproken worden, liefst één op één. Gelukkig heb ik weinig conflicten.’

Voor mij is steeds de vraag: het recht in actie, hoe werkt het recht nou echt?

Wat is uw geheim?

‘(Lacht) Ik denk dat dat een beetje mijn karakter is. Ik ben een samenwerker, en vrij open. Ik denk dat ik daarmee professionele conflicten voorkom. Ook privé heb ik zelden conflicten. Dat is niet bewust, dat gaat heel intuïtief. Ik ben erg trouw in vriendschappen. Goede vrienden durf ik de waarheid te zeggen en zij andersom (hopelijk ook). Dat kan wel even slikken zijn, maar dat leidt nooit tot blijvende ruzie. Als mij iets dwars zit zeg ik dat vaak ook meteen. Ik verwacht dat ook van mensen die me na staan.’

Welke professionele route heeft u gevolgd, hoe bent u op deze plek terecht gekomen?

‘Ik ben echt in de academische wereld opgegroeid. Van student-assistent tot uiteindelijk mijn hoogleraarschap. Ook dat was deels intuï-

tief. Er zijn verschillende andere opties langsgekomen waaronder de kans om fulltime rechter te worden. Ik ben toch bewust aan de universiteit gebleven.’

Wat maakt de wetenschap zo aantrekkelijk?

‘Voor mij geeft mijn onderzoeks- en onderwijs-werk bevrediging. Het past bij mijn nieuwsgierige aard. Ook het soort mensen waar ik mee omringd wordt, bevalt me: gelijkgestemden. Daarmee bedoel ik overigens niet dat we het allemaal met elkaar eens zijn, zeker niet. Het gelijkgestemde zit hem vooral in de neiging om meer te willen weten. De behoefte in debat te gaan. Wat ook heerlijk is, is het werken met jonge mensen. Je studententijd is toch een relatief onbezorgde periode van je leven. Ik maak deel uit van een heel blijde kant van de samenleving, dat inspireert en houdt me jong. Een familierechtadvocaat staat veel directer in contact met ellende. Overigens zie ik die kant ook. Ik ben al 10 jaar plaatsvervangend familierechter, eerst bij de rechtbank Rotterdam en sinds 2010 bij het Hof van Amsterdam. De combinatie tussen onderzoek, les geven en deel uitmaken van de praktijk is erg leuk.’

Hoe beïnvloeden die drie rollen elkaar? De docent, de rechter en de wetenschapper?

‘Het recht staat in dienst van de maatschappij en de burger. Ik vind het belangrijk om te zien hoe dat dan werkt en daar actief deel van uit te maken. Ik denk dat die kruisbestuiving positief doorwerkt in mijn werk als wetenschapper en docent, en andersom. Als rechter-plaatsvervanger heb je gemiddeld een keer in de zes weken een dag zitting en behandel je vijf zaken. Ik vind het heel belangrijk om niet alleen na te denken over ons rechtssysteem maar ook om in de praktijk te zien hoe het werkt. Ook het persoonlijk contact met de rechtzoekenden is heel waardevol. Ik stel daardoor ook andere vragen in mijn onderzoek. Ik wil niet alleen weten hoe iets in theorie zou moeten zijn, maar ook hoe het in de praktijk werkt. Overigens is die combinatie van meerdere functies niet uniek: veel van mijn collega's hebben wel een link met de praktijk als rechter of advocaat.’

Hoe gaat het met diversiteit aan de universiteit?

‘Vroeger waren hoogleraren meer ‘notabelen’ dan nu. Ik vind dat dat nu wel meevalt. Ik heb me zelf overigens nooit anders gevoeld omdat ik vrouw ben, ben er ook nooit mee bezig geweest.



Nu zijn diversiteit en man/vrouw verhoudingen op de werkvloer best een maatschappelijk thema maar voor mij zijn gelijke kansen vanzelfsprekend. Ik heb me nooit per se aangetrokken gevoeld tot vrouwelijke talentclubjes. Je ziet wel progressie met name ook op het gebied van culturele diversiteit: steeds meer AIO's hebben een diverse achtergrond, dus ik ben positief gestemd over de toekomst. Dat is het fijne van werken aan de universiteit, gelijkgestemden vinden elkaar en dan maakt culturele achtergrond niet zo veel uit. Maar nogmaals, gelijkgestemd is zeker niet het delen van bijvoorbeeld dezelfde politieke kleur. En het betekent ook zeker niet dat we overal hetzelfde over denken. Maar we delen wel de liefde voor het nadenken, interesse in debat.'

Hebt u ooit de stap naar de advocatuur overwogen?

'Ik zou nooit advocaat willen zijn, de advocaat moet zich focussen op het belang van de cliënt. Ik vind het juist prettig om met enige afstand naar een zaak te kijken. Ik mag graag alles van alle kanten bekijken. Dat rechterschap ligt ook in dat verlengde.'

Hoe is mediation op uw pad gekomen?

'Via ontwikkelingen in het familierecht is mediation op mijn pad gekomen. Ik ben me op een gegeven moment gaan specialiseren in familieprocesrecht. In familiezaken wordt steeds vaker ver-

wezen naar mediation. In zo'n 70% van de zaken waarin de rechter doorverwijst naar mediation is dat in familiezaken.'

Spannende ontwikkelingen: er komt een hoogleraar mediation!

'Ja, dat klopt, de benoemingsprocedure loopt. (red: Dick Allewijn is inmiddels benoemd tot bijzonder hoogleraar mediation m.i.v. 1/4/2017). Het Centrum voor Conflicthantering, de Mediatorsfederatie Nederland en de VU hebben enkele jaren geleden de handen ineen geslagen en toen we eenmaal konden doorzetten, ging het snel. Later dit jaar wordt er aan de VU een hoogleraar Mediation geïnstalleerd. De leerstoel zal een stevige bijdrage leveren aan het onderzoek naar mediation en innovatie op het vlak van mediation. De hamvraag is: wat werkt wel en wat werkt niet? Na enkele jaren een succesvol keuzevak rond conflictoplossing, mediation en onderhandelen te hebben aangeboden, hebben wij aan de rechtenfaculteit sinds september 2016 ook een masteropleiding Conflicthantering, rechtspraak en mediation. Die keuze voor de afstudeerrichting berust op onze visie dat de maatschappij behoefte heeft aan juristen die voorbij het juridische kunnen kijken, die breed georiënteerde professionals zijn. Ik zie écht de toegevoegde waarde: met een puur juridische beslissing los je het probleem vaak niet afdoende op.' Het hangt trouwens ook echt in de lucht, dat zie

je ook aan prachtige pilots die van onderop ontstaan binnen de rechtspraak: zoals de regierechtter in familiezaken, rechters die mediationvaardigheden inzetten ter zitting en de pilots rond piketmediation. Dit soort initiatieven ontstaan niet omdat het moet, maar van onderop, omdat rechters het zelf willen. Ik vind het zo mooi dat rechters daar open voor staan en kijken hoe ze het voor partijen zo goed en zorgvuldig mogelijk kunnen doen. Ze kijken echt naar: waar hebben mensen in geschil nou het meeste aan? In de gerechten in Noord Nederland kunnen rechters partijen naar zes trajecten verwijzen die door de gemeenten gefinancierd worden. Zo kunnen rechters meer maatwerk leveren. Deze pilots zijn goede en spannende ontwikkelingen, waarnaar we, ook samen met studenten, multidisciplinair onderzoek doen.'

Hoe gaat dat in zijn werk, onderzoek naar effect en impact van mediation-initiatieven?

'We hebben recent onderzoek gedaan naar pilots bij de rechtbanken Rotterdam en Noord-Nederland. Dat is multidisciplinair onderzoek waarin wij als juristen samen werken met psychologen en verschillende onderzoeksmethoden gebruiken.



Zo hebben we niet alleen normatief-juridisch onderzoek, maar ook dossieronderzoek gedaan en hebben we interviews afgenomen en expertmeetings en een spiegelbijeenkomst bij een rechtbank georganiseerd. Dat laatste is heel bijzonder: onder leiding van twee discussieleiders vindt een vraaggesprek plaats tussen advocaten, partijen en medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming over hun ervaringen met de rechtbank. Ondertussen zitten rechters zelf als luisterend publiek in de banken achter de deelnemers aan het gesprek.

In het onderzoek toetsen we in hoeverre het daadwerkelijk lukt de pilotmaatregelen te realiseren en het effect ervan.'

Alternatieve methodes voor geschillenbeslechting brengen vernieuwing in ons rechtssysteem?

'Ja, dat denk ik wel. De ontwikkelingen rondom toepassing van mediation(vaardigheden) zijn voor mij en andere rechters een grote bron van inspiratie. De laatste jaren zijn we ons steeds meer bewust van de noodzaak voorbij het juridische geschil te kijken – dus nadrukkelijk kijken naar wat moet er gebeuren om het conflict voor mensen op te lossen. Naast het juridische geschil over bijvoorbeeld alimentatie spelen vaak ook gezondheidsproblemen, financiële en/of communicatieproblemen. Dan kan de rechter wel een knoop doorhakken wat betreft de alimentatie, maar als de onderliggende problemen niet aangepakt worden, staan partijen over een paar maanden waarschijnlijk weer voor de rechter. Verwijzen naar een hulpverleningstraject of naar mediation kan dan uitkomst bieden. Als onderzoeker ben ik benieuwd naar de effecten: wanneer heeft het zin om als rechter de zaak aan te houden en partijen naar mediation of een hulpverleningstraject te verwijzen? Of wanneer neemt de rechter toch beter een beslissing om zo rust en duidelijkheid te creëren?'

Dank voor dit interview, ik geef u graag het laatste woord...

'Het is voor mij als onderzoeker en rechter belangrijk dat we meer *evidence based* informatie hebben die helpt om de juiste beslissing te nemen. Beter maatwerk kan geleverd worden, wanneer men weet welke aanpak in welke situatie het beste werkt. Het is voor mij een voorrecht om daar als onderzoeker aan te werken en helemaal mooi dat ik er in de praktijk als raadsheer-plaatsvervanger ook gelijk wat aan heb.'

Mediation ~ de verwijzer

In mijn visie dien ik als advocaat zo veel mogelijk (onnodig) procederen te vermijden en moet ik mij focussen op een vorm van geschillenoplossing die het minste "pijn" doet en het grootste draagvlak heeft. Intussen heb ik wel de opdracht mijn cliënt zo goed mogelijk bij te staan. Die twee uitgangspunten kunnen elkaar best bijten. Maar tegelijk elkaar ook aanvullen. Ik heb de goede gewoonte ontwikkeld om bij elk geschil de verschillende opties de revue te laten passeren en samen met de cliënt te kijken of mediation

niet ook een optie is.

Mediation zet ik soms ook in als strategische keuze, als ik weliswaar zie dat het geschil op enkele punten absoluut hopeloos is, maar dat er op deelgebieden wel wat te winnen valt. Dat kan op termijn het minimale vertrouwen bij partijen opleveren, dat nodig is om ook andere punten te laten de-escaleren en op te lossen.

Beer Fresco, advocaat sinds 1985, o.a. actief in het ondernemingsrecht, familie-, personen- & erfrecht en bouwrecht

“Ik kwam eigenlijk voor het eerst in aanraking met mediation door onze burgemeester Eberhard van der Laan, die zelf ook mediator is. Als er wel eens gedoe is in de raadsvergaderingen zet hij zijn mediationvaardigheden in en dat werkt echt bijzonder goed.”

*Marja Ruigrok,
Gemeenteraadslid Amsterdam*

“Als Ombudsman zet ik mij in om de klagende burger en de ambtenaar begrip te laten opbrengen voor elkaars standpunten. Alleen dan kan de weg vrijkomen voor een oplossing. Daarbij gebruik ik veelvuldig mijn mediation vaardigheden. Mensen moeten geholpen worden om naar elkaar te luisteren.”

Anne Martien van der Does, Kinderombudsman en plaatsvervangend Ombudsman Metropool Amsterdam

Colofon

Dit magazine werd mede mogelijk gemaakt door

Anne Martien van der Does, Annet Strasters- van der Heijden, Anouk van der Jagt, Beer Fresco, Bente London, Cindy de Haas, Dick Allewijn, Eline van Tijn, Folkert Jensma, Frederique van Zomeren, Ingrid van Wezel, Judith Bloem, Laura Shriber-Boomsma, Marit de Jong, Marja Ruigrok, Sissel Pemmelaar, Tabitha van den Berg

Speciale dank aan het redactieteam en de mensen achter de schermen

Tabitha van den Berg, Miranda Steijger, Anouk van der Jagt en Marit de Jong, Sheila Tolboom, NMV bestuur en de waardevolle inzet van de medewerkers op het NMV kantoor

Vormgeving en productie

Ruparo (Ivo Sikkema), Amsterdam

Illustraties

Cornelie Gogelein, Helen van Vliet, Julie Rosebud, en natuurlijk de heren Reid, Geleijnse en van Tol en alle fotografen wiens werk wij mochten gebruiken

Grote dank gaat ook uit naar alle geïnterviewden en hun bijdrage aan het proces

Anneke van Grotel, Arjen, David Altunian, Franc Weerwind, Jeanette Smit, Julia Roeselers, Lieke Coenraad, Louis Cauffman, Mark van der Meijs, Mike en Rodney van de Hengel & team Heilige Boontjes, Patrick Koerts, Peter Drucker, Renate Stam, Tooske Ragas

Mogelijk gemaakt dankzij

Alle leden van de NMV die dit magazine in goed vertrouwen vooraf hebben willen bestellen



Wat zeggen de mensen zélf na deelname aan een mediationtraject?

Scheidingsmediation: "Wat aanvankelijk een woud was waar geen doorkomen aan leek, werd stapsgewijs uiteindelijk vrij snel verhelderd en op een rij gezet door jou. Ik vond je zeer prettig, zeer integer, zeer kundig. We hadden het niet beter kunnen treffen qua begeleiding bij onze scheiding."

Manager bank: "Ik wilde mediation proberen om te kijken of de geschonden relatie met mijn collega manager in die mate hersteld kon worden, zodat een zakelijke samenwerking weer mogelijk zou zijn. Zonder mediaton waren we er niet uitgekomen. Ik had het in die situatie niet vol gehouden. Teveel spanning en energielek. Dankzij mediation gaan we weer goed met elkaar om! Heel veel dank."

"Ik zag er echt erg tegenop, en had weinig vertrouwen in een goede afloop. Maar nu hebben we nieuwe afspraken en kunnen we aan de slag om onze werkrelatie te verbeteren. Eigenlijk was het fijn om zo met elkaar over de situatie en oplossingen te praten." Medewerker in arbeidsmediation

"Ik wil je graag nogmaals bedanken. De gesprekken hebben mij veel steun en rust gegeven in deze moeilijke situatie. Door de professionele maar ook plezierige manier van aanpak ben ik van mening dat er nu echt iets op papier staat waarmee wij de jongens het maximale kunnen gaan bieden. Hetgeen ook voor mijzelf een goede basis kan zijn iets nieuws te kunnen gaan opbouwen." (deelnemer in scheidingsmediation)

Werkgever die tot goede afspraken is gekomen met werknemer over terugkeren in het team in plaats van ontslag op staande voet: "ik denk niet dat we zonder jou (de mediator) tot dit resultaat hadden kunnen komen"

“Blijf een mediation naast strafzaken.” Eerst was ik echt bang maar door de mediation is wat in mijn hoofd een monster was weer een mens geworden. Hierdoor durf ik weer in de buurt te komen van de plek waar het gebeurde.”