

Opleidingsaanbod Mediation

Bent u geïntrigeerd door wat er met mensen gebeurt als ze in een conflict verwickeld raken? En bent u geïnteresseerd in wat u als onafhankelijke procesbegeleider zou kunnen doen om de loop van het conflict te veranderen? Wilt u zich bekwamen in het begeleiden van mensen in conflict, zodat hun relatie en onderlinge communicatie verbeteren, het wederzijds begrip toeneemt en er ruimte ontstaat voor samenwerking en constructieve oplossingen? Dan is de NMI-erkende mediationopleiding en de specialisaties die wij ontwikkeld hebben, wellicht iets voor u.

Mediation als beroep

Het beroep van mediator is een jong beroep. Halverwege de jaren '90 deed het zijn intrede in de Nederlandse samenleving en sindsdien is het aantal mensen dat een mediati-



Malinka Bakker, directeur Expertisecentrum en trainer Basisopleiding

opleiding heeft gevolgd, snel gegroeid. Stonden er begin 2000 nog ongeveer 1000 mediators ingeschreven in de registers van het Nederlands Mediationinstituut (NMI), nu zijn dat er meer dan 5000. Zo'n snelle groei brengt de noodzaak tot verdergaande professionalisering met

zich mee. Daaraan wil het Expertisecentrum Conflictmanagement met zijn opleidings- en trainingsactiviteiten graag een bijdrage leveren.

Bemiddelen in conflicten is een complexe vaardigheid. Er zijn nogal wat factoren die invloed uitoefenen op de wijze waarop je als bemiddelaar opereert of kunt opereren: de (psychologie van) partijen, de escalatiegraad van het conflict, de complexiteit van het conflict, het aantal partijen, et cetera. Bemiddelen is daarom in onze visie meer dan het toepassen van vaststaande protocollen, routines en recepten.

Elk conflict is in zekere zin uniek en de bemiddeling ervan is vaak maatwerk. De mediator moet daarom gefundeerd keuzes kunnen maken uit het scala aan technieken en benaderingen die bestaan. Als enige opleidingsinstituut in Nederland hebben wij een opleidingspakket dat het u mogelijk maakt om grondig kennis te maken en ervaring op te doen met de werkwijze, technieken en interventies uit de drie bestaande oriëntaties op mediation en conflictmanagement, te weten:

- √ Probleemoplossende mediation;
- √ Transformatieve mediation;

- √ Narratieve mediation;
- √ Waarderend organiseren (Appreciative Inquiry).

Elk van deze benaderingen heeft een eigen visie op conflict en kennis van deze benaderingen stelt u in staat om als het ware met verschillende brillen naar een conflict te kijken.

Letterlijk wordt u blikveld en daarmee uw handelingsrepertoire verbreed.

Probleemoplossende Mediation

De probleemoplossende mediation is de gangbare benadering van mediation in Nederland. Deze benadering ziet een conflict in de eerste plaats als een probleem waarvoor partijen onder begeleiding van een neutrale derde partij (de mediator) zelf een oplossing zoeken. Ruimte voor een oplossing ontstaat als partijen meer oog en begrip krijgen voor elkaars belangen. Onderhandelen op basis van belangen (het zogenaamde Harvard-onderhandelen) neemt dan ook een centrale plaats in. Voorwaarde voor dit type onderhandeling is dat de communicatie tussen partijen goed verloopt en het vertrouwen tussen partijen is versterkt. De technieken van de mediator zijn dan ook enerzijds gericht op communicatieherstel en het herstellen van geschaad vertrouwen, anderzijds op het faciliteren van een constructieve onderhandeling.

Transformatieve Mediation

Transformatieve mediation beschouwt een conflict als een kans. Een kans om te groeien, je te ontwikkelen, een veranderingsproces door te maken. Echter, een conflict gaat bijna altijd gepaard met gevoelens van angst, onzekerheid, woede, verdriet en machteloosheid. Deze gevoelens maken het moeilijker om de positieve effecten van een conflict -groei en persoonlijke ontwikkeling- te benutten. Door middel van *erkenning* (recognition) en *empowerment* (het versterken van ieders vermogen om belangrijke besluiten te nemen) probeert de mediator die vanuit deze benade-

Opleidingsaanbod Mediation

ring werkt, ruimte te vinden voor nieuwe perspectieven. Een belangrijk uitgangspunt van de transformatieve mediation is dat negatieve emoties afnemen op het moment dat de andere partij ze begrijpt of erkent. Daardoor ontstaat ruimte om na te denken over wat je werkelijk in de toekomst, waarbij er een balans is tussen enerzijds relationele aspecten (de behoefte van elk mens om verbindingen met anderen aan te gaan en het vermogen zich in anderen te verplaatsen) en anderzijds op het zelf gerichte aspecten (de behoefte van elk mens om zich te ontwikkelen en het vermogen om stappen te zetten die een belangrijke bijdrage leveren aan zijn of haar persoonlijke groei).

In Nederland is deze oriëntatie op mediation niet breed bekend en ze wordt daarom ook nog niet op grote schaal toegepast. In de Verenigde Staten ligt dit anders, mede door het feit dat US Postal heeft besloten interne conflicten te laten bemiddelen vanuit de transformatieve benadering.

Narratieve Mediation

De narratieve oriëntatie op mediation richt zich vooral op de verhalen die partijen vertellen ('narratief' betekent 'verhalend'). De achterliggende gedachte is dat ze met die verhalen hun eigen werkelijkheid creëren, een werkelijkheid die voor beiden niet plezierig is en die het conflict in stand houdt. De mediator creëert ruimte voor andere verhalen en daarmee voor een andere werkelijkheid. Er zijn onvertelde ervaringen, uitzonderingen op de regel (bijvoorbeeld momenten dat de 'tegenpartij' wel respect toonde, wel begrip had en het conflict even zijn grip op partijen kwijt was) en door daarnaar te zoeken, construeren partijen samen met de mediator een realiteit waarin ze samen verder kunnen. Populair gezegd heeft de mediator die vanuit deze benadering werkt, de rol van co-auteur: hij schrijft met partijen een ander verhaal, een verhaal van hoop en vertrouwen. In Nederland is het Expertisecentrum Conflictmanagement het toonaangevende instituut op het gebied van de narratieve mediation.

Waarderend Organiseren (Appreciative Inquiry)

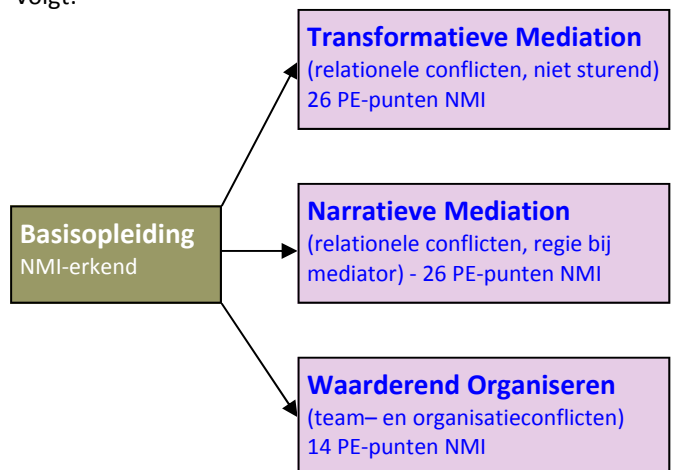
Waarderend organiseren is een methode van team- en organisatieontwikkeling die verwant is aan de narratieve mediation. Kerngedachte is dat alles wat aandacht krijgt, groeit. Besteed je uitsluitend aandacht aan de problemen en de knelpunten in je team of organisatie, dan is de kans

groot dat de problemen en de knelpunten groter worden in plaats van kleiner. Omgekeerd geldt dat aandacht voor wat goed gaat en inspireert, tot gevolg heeft dat de positieve kern van het team of de organisatie zich versterkt. Waarderend organiseren gaat op zoek naar de krachtbron waaruit een organisatie put. De kracht om te veranderen moet niet zozeer van buitenaf komen, maar veeleer van binnenuit. Om die reden begint het AI-proces aan de hand van een vooraf gekozen thema zoals 'samenwerking', 'teamgeest', 'leiderschap', '(interne of externe) 'communicatie' of 'vernieuwing' met het verkennen van datgene wat het team of de organisatie drijft, wat mensen met elkaar verbindt, wat de medewerkers bezieling, inspiratie en motivatie geeft. Van daaruit worden mogelijkheden tot andere manieren van samenwerking, ander gedrag, een andere manier van communiceren verkend.

Hoewel Waarderend Organiseren strikt genomen geen mediationbenadering is, biedt deze aanpak goede resultaten als er sprake is van conflicten binnen een team, afdeling of organisatie.

Structuur opleidingsaanbod

Schematisch is de structuur van onze mediationaanbod als volgt:



Afhankelijk van uw interesse en doelstelling hebt u na de basisopleiding de mogelijkheid extra verdieping aan te brengen door één of meerdere specialisaties te volgen.

NMI- Basisopleiding Mediation

De basisopleiding is een door het Nederlands Mediation Instituut (NMI) erkende opleiding. Ze bestaat uit zes blokken van twee dagen. De nadruk ligt op de probleemoplos-

Opleidingsaanbod Mediation

sende mediation.

De volgende onderdelen komen aan bod:

- ✓ Wat is een conflict, wat zijn de bronnen ervan en hoe verloopt het?
- ✓ Hoe werkt mediation, wat is de fasering en welke technieken kun je inzetten?
- ✓ Onderhandelen
- ✓ Oefenen met en zonder acteurs met levensechte casuïstiek op het terrein van arbeid, organisaties; de oefensessies worden opgenomen op video, zodat deelnemers hun eigen ontwikkeling als mediator kunnen zien.

Na voltooiing van de basisopleiding kunt u zich aanmelden bij het NMI. Via het NMI kunt u deelnemen aan een kennis- en een praktijktoets. Wie met goed gevolg de kennis- en praktijktoets aflegt, mag zich geregistreerd NMI-mediator noemen, wie ook de praktijktoets succesvol doorstaat, is gecertificeerd NMI-mediator.

In de basisopleiding bereiden we u in blok 6 grondig voor op zowel de kennis- als de praktijktoets.

Specialisatie Transformatieve Mediation

Mensen die zich willen bekwalen in de transformatieve benadering van mediation, kunnen bij ons de vierdaagse specialisatie transformatieve mediation volgen. Voorwaarde voor inschrijving is dat bij ons of bij een ander NMI-erkend instituut een basisopleiding mediation is gevolgd.

In de specialisatie komen onder meer de volgende zaken aan bod:

- ✓ Wat is een conflict vanuit de transformatieve benadering?
- ✓ Wat wordt verstaan onder 'recognition' en 'empowerment' en welke technieken horen daarbij?
- ✓ Welke geschillen lenen zich voor transformatieve mediation?
- ✓ Oefenen aan de hand van uiteenlopende casuïstiek.

NMI-geregistreerde en -gecertificeerde mediators die de specialisatie volgen, krijgen 26 PE-punten.

Specialisatie Narratieve Mediation

De narratieve mediation kent een geheel eigen methodiek die sterk afwijkt van wat gebruikelijk is in de probleemoplossende mediation. Mensen die zich aangetrokken voelen

tot de narratieve benadering, kunnen zich deze in de specialisatie narratieve mediation eigen maken. In Nederland



Chris Bos, directeur Expertisecentrum en trainer basisopleiding en specialisaties

zijn wij het enige instituut dat een opleidingsaanbod op het gebied van narratieve mediation heeft ontwikkeld. John Winslade, één van de grondleggers van de narratieve mediation en co-auteur van twee toonaangevende boeken op het gebied van de narratieve mediation, is lid van de Raad van Advies van het Expertisecentrum Conflictmanagement en adviseert ons met be-

trekking tot de samenstelling van ons opleidingsaanbod op het gebied van narratieve mediation.

In de specialisatie narratieve mediation komen aan de orde:

- ✓ Wat is de filosofie achter narratieve mediation (het sociaal constructivisme)?
- ✓ Hoe verloopt het mediationproces vanuit de narratieve benadering?
- ✓ Wat wordt er verstaan onder begrippen als 'discourse', 'positionering', 'agency' en hoe vertalen deze concepten zich in de praktijk van de narratieve mediation?
- ✓ Welke technieken horen bij de narratieve oriëntatie op mediation?
- ✓ Oefenen aan de hand van uiteenlopende casuïstiek.

Voor deze specialisatie geldt dat een voorwaarde voor inschrijving is dat bij ons of elders een basisopleiding mediation is gevolgd. Verder kunnen NMI-mediators in aanmerking komen voor 26 PE-punten.

Via ons instituut kunt u zich laten certificeren als narratief werkend mediator. Wij hebben daartoe een assessment ontwikkeld met een theoretisch en een praktisch gedeelte.

Specialisatie Waarderend Organiseren

Appreciative Inquiry (afgekort als AI en in het Nederlands wel vertaald als Waarderend Organiseren) is een methode van team- en organisatieontwikkeling. Deze aanpak richt zich op het naar boven brengen van het beste van de organisatie of het team.

Mediation wordt weinig ingezet bij conflicten waarbij meer

Opleidingsaanbod Mediation

dan twee tot vier partijen zijn betrokken. Zodra een conflict groter wordt, spelen factoren als organisatiecultuur en groepsdynamiek een grotere rol. Mediation heeft op dit soort aspecten minder grip dan bijvoorbeeld de methode van Waarderend Organiseren.

Wij bieden deze specialisatie aan ten behoeve van mediators die zich aangetrokken voelen tot het oplossen van complexere conflicten binnen organisaties. Deze specialisatie is ook geschikt voor managers, HRM'ers en organisatieadviseurs.

Het NMI heeft aan deze tweedaagse specialisatie 14 PE-punten toegekend.

Onderscheidende kenmerken

Een vraag die ons vaak gesteld wordt, is "Wat onderscheidt jullie opleiding nu van die van andere instituten?" Zonder te pretenderen alle andere NMI-erkende instituten grondig te kennen, durven wij wel te stellen dat wij uniek zijn in :

- √ De groepsgrootte. Onze groepen zijn niet groter dan 10 tot 12 personen en dat zorgt voor:
 - ◆ Een veilige sfeer die van elkaar leren stimuleert
 - ◆ Volop gelegenheid tot intensief oefenen
- √ De bewust gekozen kleinschaligheid wat zich uit in:
 - ◆ Een vrijblijvend intakegesprek met één van de trainers zodat u zich een goed beeld kunt vormen van de opleiding, de sfeer van de trainingsruimte en de persoon en achtergrond van de trainers
 - ◆ Een sfeervol ingerichte trainingsruimte
 - ◆ Flexibiliteit bij bijvoorbeeld het inhalen van een blok
 - ◆ Veel persoonlijk contact met de trainers en een grote laagdrempeligheid
- √ Intensiviteit van de begeleiding: de basisopleiding verzorgen wij standaard met twee trainers zodat er altijd deskundige begeleiding en persoonlijke aandacht is, ook als er gewerkt wordt in gesplitste groepen
- √ De visie dat mediation te allen tijde maatwerk is en dat professionalisering van het beroep inhoudt dat een mediator in staat moet zijn de gekozen aanpak af te stemmen op onder meer de partijen, het soort conflict en de escalatiegraad
- √ Ons vernieuwende aanbod: wij zijn het enige instituut dat naast een basisopleiding cursisten de mogelijkheid biedt zich te specialiseren in Transformatieve Mediatie-

on, Narratieve Mediation of Waarderend Organiseren. Het stimuleren van netwerkcontacten: omdat mediation een netwerkberoep is, organiseren wij vier keer per jaar netwerkvondens voor onze (oud-)cursisten. Deze avonden zijn gratis en stellen u in de gelegenheid waardevolle netwerkcontacten op te doen.

Overige activiteiten

Het Nederlands Mediationinstituut verlangt sinds 2003 dat geregistreerde of gecertificeerde mediators punten behalen in het kader van de zogenaamde Permanente Educatie. Wij hebben naast de specialisaties een aantal activiteiten ontwikkeld waaraan het NMI PE-punten heeft toegekend. Met een zekere regelmaat organiseren wij lezingen en het bijwonen van deze lezingen levert een aantal PE-punten op. Op het terrein van de transformatieve en de narratieve mediation hebben wij ook eendaagse workshops ontwikkeld waaraan het NMI 6 punten per workshop heeft toegekend.


Vanaf het najaar 2010 starten wij een coachingsopleiding die gebaseerd is op de principes van Waarderend Organiseren en de narratieve mediation. Wij doen dit omdat wij ervan overtuigd zijn dat mediation en coaching steeds dichterbij elkaar toe zullen groeien. Nu al boeken wij in onze mediationpraktijk goede resultaten met een meer coachingsgerichte mediationaanpak (die binnen de narratieve mediation heel gebruikelijk is). Onze coachingsopleiding zal de naam 'Waarderend Coachen' gaan krijgen.

Op onze website www.expertisecentrum.org kunt u steeds een actueel overzicht van onze activiteiten vinden.

Onze gegevens op een rijtje:

Expertisecentrum Conflictmanagement
Kraneweg 75
9718 JK Groningen

 www.expertisecentrum.org

 050-360 36 75

 info@expertisecentrum.org