

## Mediation op school

The title 'IN DE KLAS' is written in a bold, blue, sans-serif font. It is flanked by stylized human icons: three on the left (blue, white, grey) and five on the right (light blue, black, light blue, dark blue, grey).

# IN DE KLAS

*Dyscalculie en rekenproblemen* – Marisca Milikowski

*Autisme in school* – Ina van Berckelaer-Onnes (red.)

*Aan de slag met rekenproblemen* – Marije van Oostendorp

*Effectiever leren met leerstrategieën* – Pieternel Dijkstra

*Haal meer uit je toetsgegevens* – Willem de Vos, Denise van Schelven,

Bas Oprins & Liesbeth van Beijsterveldt

*Een passend aanbod bij autisme* – Ellen Luteijn, Hans Nieuwenstein,

Ina van Berckelaer-Onnes

*Trainingskaarten Effectieve Leerstrategieën* – Pieternel Dijkstra, Petra Bunnik

*Meer leren in minder tijd* – Ankie Remijn

*Mediation op school* – Michiel Hulsbergen en Rola Hulsbergen-Paanakker

# Mediation op school

Aan de slag met 21e-eeuwse  
vaardigheden

Michiel Hulsbergen en  
Rola Hulsbergen-Paanakker

**Boom**

© 2018 M. Hulsbergen en R. Hulsbergen-Paanakker  
& Boom uitgevers Amsterdam

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (Postbus 3060, 2130 KB, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912. Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/pro](http://www.cedar.nl/pro)).

*No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.*

Verzorging omslag en binnenwerk: Annelies Bast, Amsterdam  
Illustraties pagina 88, 96, 99, 105, 112, 116: Koen Rutten

ISBN 9789024414611  
NUR 840

[info@boomtestonderwijs.nl](mailto:info@boomtestonderwijs.nl)  
[www.boomtestonderwijs.nl](http://www.boomtestonderwijs.nl)  
[www.bua.nl](http://www.bua.nl)

# Inhoud

Inleiding	7
1 Het belang van mediation	11
2 21e-eeuwse vaardigheden	17
3 Conflicten en de rol van de mediator	21
4 Hoe scout je een leerlingmediator?	37
5 Communicatiemodellen	41
6 Gesprekstechnieken	53
7 Het opzetten van een mediationteam	67
8 De procedure van mediation	81
9 Een positief schoolklimaat	117
Conclusie	127
Dankwoord	129
Literatuur	131
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1 Checklist: de eigenschappen van een mediator	135
Bijlage 2 Extra oefeningen: rollenspellen	137
Bijlage 3 Evaluatieformulier mediation	157
Over de auteurs	159



# Inleiding

We leven in een wereld waarin communicatie van groot belang is. Het is daarom noodzakelijk dat kinderen ook op school de kennis en vaardigheden ontwikkelen die zij als wereldburger moeten kunnen inzetten.

Dit boek gaat over 21e-eeuwse vaardigheden, zoals sociale vaardigheden, probleemoplosvaardigheden en *peermediation*: bemiddeling door leerlingen bij conflicten op school tussen leerlingen onderling. Het bevat theoretische achtergronden bij communicatie en informatie over de toepassing in de praktijk en is onmisbaar voor docenten en andere betrokkenen. In het boek zijn verder veel voorbeelden en oefensituaties opgenomen.

*Mediation op school* stelt je in staat je kennis en inzicht te verdiepen en zo jongeren te helpen vat te krijgen op hun eigen emoties en hun impulsen. Daardoor krijgen zij begrip voor de achtergronden van het gedrag van anderen en de emoties die spelen in conflictsituaties. Ze leren er zodanig mee om te gaan dat tegenstellingen tussen ruziemakers worden overbrugd en conflicten worden opgelost.

Conflicten zijn van alle tijden. Waar mensen samenleven, ontstaan ook meningsverschillen. Als iemand weinig inzicht heeft in de achtergrond van zijn eigen gedrag, is begrip voor het gedrag van een ander moeilijk en is een oplossing ver weg. Niet voor niets werd de uitdrukking 'Ken uzelve' al in de Griekse oudheid beschouwd als voorwaarde voor levenskunst. Het stond op de tempel van Apollo,

waarin het orakel van Delphi zich bevond. Het 'Ken uzelve' is een aansporing tot inzicht in de eigen emoties en het controleren ervan.

De meeste mensen hebben een hekel aan ruzie en zullen daarom alles doen om conflicten te voorkomen. Soms lukt dat niet, lopen de emoties hoog op en hebben de betrokkenen zichzelf niet goed onder controle, waardoor ze gaan schelden of zelfs overgaan tot fysiek geweld. Het wordt dan lastig de blik op de lange termijn te houden en het verstand te gebruiken. Heftige emoties kunnen leiden tot agressie en agressie leidt nooit tot een duurzame oplossing.

De laatste tientallen jaren is het inzicht in conflicten en hoe emoties ons gedrag sturen sterk gegroeid. Er is veel onderzoek naar gedaan, onder andere in het kader van de geestelijke gezondheidszorg, maar ook met het oog op een meer gericht personeelsbeleid (humanresourcesmanagement). We zijn ons er steeds beter van bewust dat verschillen een bron van conflicten kunnen zijn als we niet weten hoe we ze moeten hanteren. En zelfs als we daar wel een beeld van hebben, kan het wenselijk zijn een bemiddelaar – oftewel 'mediator' – in de arm te nemen, omdat escalatie niet altijd kan worden voorkomen.

Mediators zijn overal. Naast mediators bij conflicten op scholen zijn er bijvoorbeeld buurtbemiddelaars<sup>1</sup>, die bemiddelen bij problemen tussen burens. Er zijn professionele mediators voor allerlei conflicten, van scheidingen tot zakelijke geschillen en bij contact tussen daders en slachtoffers. En op wereldniveau proberen diplomaten en de Verenigde Naties het sociale verkeer tussen landen goed te laten verlopen.

Wij gaan ervan uit dat iedereen die kiest voor een prettige leef- en werkomgeving conflicten wil voorkomen en ze wil beëindigen als ze zich voordoen. Als er verschillende partijen bij betrokken zijn, is het vaak een kwestie van bemiddelen. Niet iedereen is daartoe van

---

1 Buurtbemiddeling is een service die in toenemende mate wordt verleend door gemeentelijke overheden. Zij maken gebruik van getrainde vrijwilligers om te bemiddelen bij conflicten tussen burens.



nature in staat, maar iedereen kan het leren. Er bestaat een reeks specifieke vaardigheden die mensen kunnen ontwikkelen om effectiever te kunnen bemiddelen. Deze vaardigheden zijn voor de opleiding van huidige en toekomstige leerlingen tot wereldburgers van groot belang. Hoe meer we mensen met andere achtergronden tegenkomen, hoe meer nieuwe ideeën ontstaan, maar ook hoe meer misverstanden en conflicten we kunnen verwachten. Iedereen heeft daar een rol in. Daarom verdient mediation een plek in het curriculum van het basisonderwijs en het voortgezet onderwijs: als onderdeel van burgerschapsvorming.

Zowel leerlingen in het voortgezet onderwijs, als leerlingen van groep zeven en acht van het primair onderwijs kunnen tot peermediator worden opgeleid. Peermediators worden begeleid door een of meerdere coaches, docenten die zich speciaal in dit thema hebben verdiept. De leerlingen leren onderhandelen en sociaal vaardig handelen, ze leren omgaan met emoties van anderen, maar ook met emoties van zichzelf. Zo ontwikkelen zij, bewust en onbewust, hun 21e-eeuwse vaardigheden, in het bijzonder voor wat betreft empathisch vermogen en oplossingsgerichtheid. Daarmee werken ze aan zichzelf als individu én als vaardig lid van de wereldgemeenschap. Met dit boek kun je als docent aan de slag om leerlingen op te leiden tot peermediator. Daarmee leg je de basis voor een generatie die denkt in termen van oplossingen voor (wereld)problemen in plaats van in termen van 'wij' en 'zij'.

Voor het opleiden van zevende en achtstegroepers en brugklassers tot peermediator wordt van de docent een extra inspanning verwacht, omdat kinderen op deze leeftijd vaak erg onzeker zijn. In alle gevallen is het van belang dat docenten die zich gaan bezighouden met peermediation beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om als coach van peermediators op te treden.

De meeste scholen die peermediation opzetten, kiezen er in eerste instantie voor een externe deskundige in te huren voor het opleiden van enkele docenten tot coach en voor het opleiden van de eerste

leerlingen tot mediators. In een latere fase, als de school enige ervaring heeft opgedaan, kunnen de opgeleide docenten, maar ook de opgeleide leerlingen, de opleiding van leerlingen tot peer-mediator op zich nemen.

Ons boek kan dienstdoen als studieboek én als referentiekader voor docenten op alle types scholen die zich met peermediation en 21e-eeuwse vaardigheden willen bezighouden. Bovendien kan het worden gebruikt als studiemateriaal voor bovenbouwleerlingen in het kader van burgerschapsvorming. Het gaat dan met name om het verkrijgen van kennis met betrekking tot emoties, communicatie en gedrag en het oefenen hiermee in de les met behulp van rollenspel (zie Bijlage 2). Oefening baart kunst!

Met het oog op het leesgemak hebben we het in dit boek steeds over 'hij', maar waar 'hij' staat, kan uiteraard ook 'zij' gelezen worden.

*Michiel Hulsbergen (psycholoog) en Rola Hulsbergen-Paanakker (oud-rector en onderwijsadviseur)*

# 1 Het belang van mediation

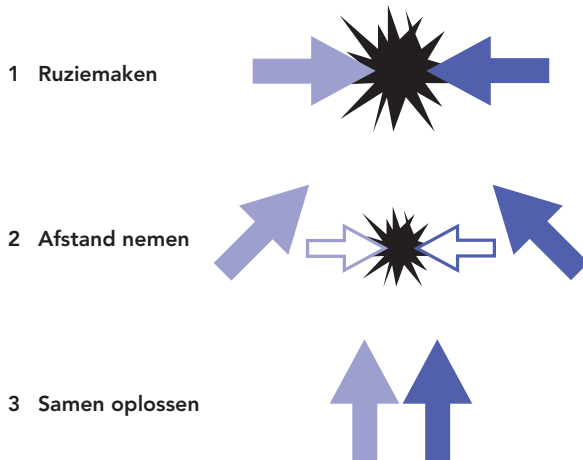
'Mediation' is het Engelse woord voor 'bemiddelen'. Bemiddelen is andere mensen helpen met het vinden van een oplossing voor onderlinge tegenstellingen. Wanneer mensen ruzie hebben, zijn ze vaak niet goed in staat om aan te geven wat er precies aan de hand is. Meestal zijn de verhalen gekleurd: mensen zien vooral wat hun is aangedaan en hoe onterecht dat is geweest. In een conflict hebben de verschillende partijen hun eigen indrukken en ligt de waarheid meestal ergens in het midden. Wanneer de partijen zouden begrijpen hoe de andere partij het probleem ziet, ligt een redelijke oplossing vaak binnen handbereik.

Een mediator kan ervoor zorgen dat een oplossing door de conflictpartijen als een reële mogelijkheid wordt beschouwd. Dat bereik je echter niet door de partijen te zeggen wat ze moeten doen. Zij zullen een oplossing pas écht accepteren als ze er zelf over hebben nagedacht.

De methode van leerlingbemiddeling in dit boek kent een lange voorgeschiedenis. Sinds mensenheugenis wordt er bemiddeld. Een beroemd voorbeeld is de Vrede van Utrecht in 1713, waarbij diplomaten van Europese grootmachten door overleg een einde maakten aan jaren van verwoestende oorlogen en godsdienstvervolging. Maar zelfs apen bemiddelen. Zoals de beroemde Nederlandse primatoloog Frans de Waal (1981, 2013) in zijn boeken over chimpansees duidelijk maakt, is verzoenen niet alleen maar iets menselijks.

Onze methode van peermediation is vooral geïnspireerd door ideeën die in de Verenigde Staten zijn ontwikkeld. Mede daarom

gebruiken we voor deze methode de Engelse naam: mediation, de rechtstreekse vertaling van het woord 'bemiddeling'. Begin jaren tachtig van de vorige eeuw begon daar het Harvard Negotiation Project (Fisher, Ury & Patton, 1981; 2003) om uit te zoeken wat de beste aanpak is als mensen een conflict met elkaar hebben. Het werk van de onderzoekers maakte duidelijk dat conflicten een kwestie zijn van 'belangen'. De vraag is hoe belangrijk de ingebrachte kwesties zijn voor de verschillende partijen en hoe deze met elkaar kunnen worden verenigd, wat in feite betekent dat een puzzel moet worden opgelost. De resultaten die met het project werden geboekt, zijn over de hele wereld gebruikt om conflicten gemakkelijker en beter te kunnen oplossen.



Figuur 1 Van ruziemaken naar problemen oplossen

## De doelen van mediation

Mediation is het gehele traject van het uitzoeken wat er precies in een conflict speelt tot aan het met elkaar in gesprek brengen van de partijen om ze samen tot een oplossing te laten komen. In principe heeft mediation de volgende doelen:

- de emoties die invloed hebben op het conflict een plaats geven;
- boven tafel brengen wat voor beide partijen in dit conflict belangrijk is;
- de conflictpartijen inzicht geven in wat er bij de ander speelt en waarom dat zo is;
- de conflictpartijen met elkaar in gesprek brengen over een oplossing waar ze allebei achter staan;
- eventuele tijdens het conflict ontstane schade herstellen.

## Waarom mediation op school?

Polarisatie op een school is zeer ongewenst. Waar polarisatie ontstaat, neemt verdraagzaamheid af. De partijen trekken zich terug op hun eigen stellingen en staan niet meer open voor de ander en zijn ideeën. Dat is funest voor het pedagogisch klimaat. Kennisontwikkeling is immers niet mogelijk zonder open te staan voor nieuwe inzichten en nuanceringen.

Leerlingen brengen een bijzonder groot deel van hun tijd door op school. Met name daar leggen ze de basis voor hun verdere maatschappelijke ontwikkeling. Ze leren er wat ze kunnen en waar hun grenzen liggen, en hoe ze die door samen te werken kunnen verleggen. De school is een plaats waar ze ontdekken wie ze zijn en hoe ze het best met anderen kunnen omgaan. Daarmee is de school een goede plaats om meer te leren over hoe ze voor zichzelf kunnen opkomen en hoe ze van betekenis kunnen zijn voor anderen. Kennis van mediation en de achtergronden ervan, maar vooral ook toepassing in de schoolpraktijk blijkt leerlingen enorm te helpen om op een andere manier naar hun eigen emoties en die van anderen te kijken. Het gaat om veel meer dan alleen maar sociale vaardigheden. Het gaat er ook om dat ze met anderen kunnen meeleven en zich in anderen kunnen inleven om zo een sfeer te scheppen waarin ze het beste uit zichzelf én uit de ander kunnen halen.

Peermediation – mediation door leerlingen voor leerlingen – is een instrument dat behulpzaam is bij het ontwikkelen van de belangrijke 21e-eeuwse vaardigheden (hoofdstuk 2). Iedereen beschikt in aanleg over deze vaardigheden, maar de school biedt een belangrijke context om ze verder te ontwikkelen. Onder de huidige generatie leerlingen bevinden zich de politici, politieagenten, rechters, zorgverleners, advocaten en mediators van de toekomst. Het ontwikkelen van hun vaardigheden en van hun visie op waar zij in de wereld naartoe willen, begint op deze leeftijd, op school. Waar een kind ook vandaan komt en waar het ook naartoe gaat, de 21e-eeuwse vaardigheden en het vermogen om conflicten te helpen oplossen, zijn altijd van belang voor de emotionele ontwikkeling en de burgerschapsvorming.

Mediators hebben geen formele, maar wel een belangrijke functie. Binnen school staan zij centraal in de expertiseontwikkeling rond mediation en conflicten. Ze ontwikkelen kennis over inzet van de methode en wat daar binnen deze school bij komt kijken, en over welke soorten conflicten of incidenten plaatsvinden.

Mediation op school is gericht op de volgende doelen:

- de sfeer op school positief beïnvloeden door het uitpraten van conflicten te stimuleren;
- onderwijsprofessionals ontlasten door leerlingen een aantal bemiddelende taken van hen te laten overnemen;
- gemotiveerde leerlingen een extra leerervaring geven die hen voorbereidt op situaties in hun latere leven waarin bemiddelingsvaardigheden een rol spelen;
- een methode ontwikkelen die aansluit bij de beleevingswereld van leerlingen en die hen motiveert om wat zij in de training leren ook in de praktijk op school toe te passen.

### Een verschil met professionele mediation

De wellicht moeilijkste fasen in het proces – verhelderen wat er speelt en elkaar weer onder ogen zien – worden bij peermediation gesplitst. Eerst inventariseren de mediators wat er speelt. Vervolgens stemmen ze dit met elkaar af om ook de eerste confrontatie met het perspectief van de andere partij in een een-op-eengesprek te laten plaatsvinden. Daarna wordt de mediation geopend door mediators die al een relatie hebben met 'hun' conflictpartij en deze in het begin kunnen vertegenwoordigen en zo verhaal kunnen halen.

## Effecten van mediation

Uit de leerlingtevredenheidsenquêtes die gedurende drie jaar op verschillende scholen zijn afgenomen, is gebleken dat de sfeer op de scholen al na één jaar sterk was verbeterd. Van het mediation-traject lijkt inderdaad de beoogde preventieve werking uit te gaan, al moet daarbij worden gezegd dat de communicatie van leerlingen en het schoolklimaat ook kunnen zijn beïnvloed door andere ontwikkelingen.

De peermediators hebben een aantal taken op zich genomen die anders op de schouders van de directie en docenten terecht zouden zijn gekomen. Na drie jaar liepen er op de scholen tientallen gemotiveerde peermediators rond, terwijl het aantal belangstellende leerlingen een veelvoud van dit aantal was. Dat zij niet aan het traject hebben deelgenomen, had vooral te maken met de beperkte budgettaire ruimte.

Zoals bij veel trajecten was er ook sprake van een aantal onverwachte effecten:

- In eerste instantie hadden we ons tot doel gesteld om mediators op te leiden die binnen een gestructureerd kader een be-

middelingsgesprek konden voeren. Al snel bleken mediators zelfstandig op conflicten af te stappen, omdat ze zich hiervoor als mediator verantwoordelijk voelden.

- Vervolgens bleken de opgeleide mediators ook preventief in te grijpen wanneer zij op school ergens de spanning zagen oplopen.
- Dit – vaak impulsieve – zelfstandige optreden betekende dat zelfregulering ook een belangrijk punt werd: werken op eigen initiatief moet immers eveneens doordacht, veilig en zorgvuldig gebeuren.
- Meer leerlingen dan verwacht bleken belangstelling te hebben voor mediation en daarom besloten we zo veel mogelijk leerlingen te scholen door middel van rollenspel.
- Mediators van eerdere lichtingen wilden graag betrokken worden bij het opleiden van nieuwe mediators. Daarom kregen onderlinge evaluatie en coaching ook een plek in de opleiding tot mediator.

Rollenspel bleek een goede manier om leerlingen te trainen in de vaardigheden die niet vanzelf aan bod komen in de klas of in de bredere context van de school als ontmoetingsplek. In feite is het aanleren van het hele scala van 21e-eeuwse vaardigheden ondenkbaar zonder te oefenen met rollenspel (zie Bijlage 2).

Tegenwoordig wordt er veel gebruikgemaakt van simulatie van praktijksituaties in de vorm van rollenspel. Overheidsdiensten zoals de politie en de marechaussee en veel commerciële organisaties maken gebruik van trainers en acteurs om hun (toekomstige) medewerkers te laten oefenen met conflictsituaties. Er wordt een ruwe schets gegeven van een situatie en de acteur stelt zich hierin, al naar gelang de instructies van de aanwezige trainer, compromissloos of juist enigszins coöperatief op. Na afloop van het rollenspel vindt een evaluatie plaats waarbij de deelnemer gewezen wordt op de effectiviteit van zijn reacties en mogelijke alternatieven.



## 2 21e-eeuwse vaardigheden

De samenleving verandert de laatste tientallen jaren in een hoog tempo. Om succesvol te kunnen deelnemen aan de samenleving moeten leerlingen over een behoorlijke dosis kennis beschikken. Het onderwijs heeft de taak leerlingen te helpen bij het ontwikkelen van de zogenoemde 21e-eeuwse vaardigheden, die nu en in de toekomst van groot belang zijn. Het gaat hierbij om vaardigheden die ook niet alle docenten van nature in huis hebben.

De discussie over welke vaardigheden de 21e eeuw precies vraagt, wordt internationaal gevoerd. Zelfs het World Economic Forum (2015b) heeft er een uitspraak over gedaan, zij het dat de door het Forum genoemde vaardigheden direct gekoppeld zijn aan economische noodzaak.

Het rapport dat wetenschappers van de Universiteit Twente in opdracht van Kennisnet hebben opgesteld (Voogt & Pareja Roblin, 2010) stelt, na uitvoerig literatuuronderzoek, dat de volgende vaardigheden wereldwijd worden genoemd:

- samenwerking
- communicatie
- ICT-geletterdheid
- sociale en/of culturele vaardigheden (inclusief burgerschap)

Deze vaardigheden worden in bijna alle onderzoeken aangevuld met:

- creativiteit
- kritisch denken
- probleemoplosvaardigheden