

# Onenigheid? Spelenderwijs de dialoog aangaan

Mediator Cora van de Put uit Waalre ontwikkelde een spel waarmee collega-mediators leren zichzelf te verbeteren. Maar eigenlijk is het spel nuttig voor alle organisaties waar wel eens een conflict plaatsvindt.

**W**at is dat, een mediator? “Mediation is een vorm van conflictbeslechting. Een mediator probeert mensen of partijen die onenigheid hebben, met elkaar in gesprek te brengen om samen te zoeken naar een oplossing. Het kan gaan om bijvoorbeeld conflicten op het werk, conflicten tussen overheid en burger en klachtenbemiddeling tussen arts en patiënt.”

Mensen kunnen toch ook naar de rechter stappen? “Dat is vaak het alternatief. Maar de rechter is meer geneigd een winnaar en een verliezer aan te wijzen. Een mediator begeleidt partijen bij het vinden van een nieuwe oplossing, een win-winsituatie waar beide partijen blij van worden.”

Werkt mediation? “Jazeker. Het Nederlands Mediation Instituut registreert hoeveel conflicten door middel van mediation worden opgelost. Voor bijvoorbeeld arbeidsconflicten geldt dat in 70% van de conflicten waar een mediator aan te pas komt, een voor beide partijen bevredigende oplossing bereikt wordt. Het slagingspercentage verschilt wel per soort conflict.”

Enkele jaren geleden heb je het spel MediationCouR ontwikkeld. Wat was de aanleiding? “Ik moest een presentatie geven aan mediators en wilde voor de verandering eens geen beamer gebruiken. Dat is zo

saai. Toen kwam ik op het idee om mijn verhaal in een spelvorm te gieten. Ik ben gaan tekenen en knutselen met het spel MediationCouR als uiteindelijk resultaat.”

Hoe werkt het? “Het basisspel is gericht op professionele mediators. Alles draait om de kaartjes. Daarop staan vragen en stellingen waarop de deelnemers moeten reageren. De kaartjes zijn niets meer dan een speelse manier om het gesprek over het vak op gang te krijgen. Het team dat aan de beurt is, reageert vanuit de eigen ervaring op een vraag of stelling; vervolgens vertellen de andere teams hoe zij ertegenaan kijken. Zo ontstaat op een speelse manier een dialoog waarin allerlei aspecten van mediation kunnen worden uitgediept.”

Hebben ondernemingen en organisaties ook iets aan het spel? “Zonder twijfel. Een van de aanvullende vragen-sets heeft als thema conflictmanagement. In elke organisatie komt ruis in de communicatie voor, en conflicten liggen dan op de loer. Vaak is het een gebied waar niet gemakkelijk over gepraat wordt. Door het in spelvorm te doen, haal je de drempel naar beneden. Ik geloof er heilig in dat als je gedoe met elkaar hebt, je eerst samen de dialoog moet aangaan. Meteen afscheid nemen is de gemakkelijkste weg. Proberen er samen uit te komen, dat is de kunst.” Zie: [www.courconsult.nl](http://www.courconsult.nl)

