

Wat maakt een mediator?

De techniek van mediaten kun je leren, de trucjes ook: stel open vragen, vermijd elke schijn van partijdigheid en mijd drama – als ware het de Bermudadriehoek. Over welke eigenschappen en vaardigheden moet een mediator beschikken?



Tatiana Scheltema



DE PERSOON

Empathie

Elke mediation begint met emoties en daarvoor openstaan is een eerste vereiste. Niet voor niets keert het vaak terug bij trainingen: eerst de emoties eruit, dan pas kan er verder worden gepraat en krijgen partijen oog voor elkaars belangen. Empathie en inlevingsgevoel moeten steeds zichtbaar zijn, maar op een neutrale manier, zodat geen van de partijen zich tekortgedaan voelt. Vaak spelen zware emoties: woede, angst, machteloosheid. Een zekere levenservaring strekt tot aanbeveling. De mediator is, zeker in moeilijke familiemediations, als een vredeswerker die elke dag naar de oorlog gaat: hij moet het lijden kunnen verdragen.

Mijd de dramadriehoek

In alle mediations, zowel zakelijk als relationeel, geldt dat de mediator zich volstrekt onafhankelijk opstelt en dat ook steeds benadrukt: elke schijn van partijdigheid moet worden vermeden. Dat is van belang omdat partijen voortdurend bezig zijn zich positief in de kijker te spelen, in de hoop dat de mediator zijn of haar kant kiest. Berucht is daarbij de dramadriehoek: het communicatiemodel waarin twee mensen ten opzichte van elkaar steeds verschillende rollen aannemen (slachtoffer, helper of aanklager).



Je bent je eigen instrument

Als de mediator wordt ingeschakeld, staat één ding vast: er is een crisissituatie ontstaan en mensen komen er zonder hulp van een derde niet uit. Zo'n conflict roept een fysieke reactie op. Het lichaam reageert alsof het in gevaar is, en maakt extra hormonen (cortisol) aan waardoor de waarneming scherper wordt dan normaal. Mensen hebben dan ook direct in de gaten of je een riedeltje afdraait of dat je authentiek bent. Authentiek wil zeggen: in contact met jezelf en je bewust zijn van je eigen – ook fysieke – waarnemingen en reacties. Die gebruik je immers in je interactie met de cliënt.



Do's and don'ts

Wel doen

- Afstand houden, buiten het conflict blijven.
- Een mediation slaagt alleen als zowel het doel als het proces helder is gedefinieerd. Vraag dus steeds aan partijen of ze zich nog kunnen vinden in de gang van zaken. Klopt het nog met de verwachtingen?
- Probeer een partij je door uitsluiting van de ander aan zijn kant te trekken, bijvoorbeeld met een mail zonder cc naar de ander: gooi het open en benoem wat er gebeurt.
- Als je werkt voor een organisatie die partij is in het geschil: leg uit dat je valt onder mediation-tuchtrecht.
- Besteed inhoudelijke zaken uit aan een deskundige, ook al weet je precies hoe de vork in de steel zit. Want als het voor de één goed uitpakt en voor de ander niet, heb je een probleem.

Niet doen

- Je mengen in het conflict.
- De geheimhouding doorbreken.
- In het weekend of 's avonds mailen met de cliënt. Het kan leiden tot verbale diarree én je kunt in een hulpverlenersrol worden getrokken. Maar dat ben je niet.
- De uitleg van de ene partij aan de andere overnemen: bijvoorbeeld als je weet hoe de organisatie waarmee de burger in conflict is, functioneert.
- Je laten misbruiken door één van de partijen (bijvoorbeeld in ontslagzaken).

VAARDIGHEDEN

Kan het dat u iets anders bedoelt?

Praten, praten, praten – maar wat wordt er nu écht gezegd? Wordt het gesprek gestuurd, en door wie? Belanghebbenden zitten niet altijd aan tafel. Welke benadering vraagt dit specifieke geschil? De basis is dat je goed kunt luisteren, analyseren en samenvatten wat verbaal én non-verbaal over tafel gaat. Je moet verstand hebben van conflictmodellen en verschillende gesprekstechnieken kunnen toepassen. Spiegelen bijvoorbeeld: ‘Ik hoor u dit zeggen, maar kan het zijn dat u iets anders bedoelt?’

Expertise

Een mediator moet ook weten waar het geschil in juridische zin over gaat om te kunnen inschatten welke belangen



er spelen – en dus hoe en wanneer er ingegrepen moet worden in het proces. Bij een echtscheiding bijvoorbeeld kunnen zakelijke belangen spelen waar een mediator met een gedragskundige achtergrond geen oog voor heeft. ‘Goedbedoelende amateurs’ komen hierdoor nog te vaak bij de tuchtrechter terecht. Omgekeerd kan eigen expertise belemmerend werken als het etaleren ervan afbreuk doet – of lijkt te doen – aan de onafhankelijke positie van de mediator.

Vlieguren

Een écht goede mediator word je vooral door het heel vaak te doen. Vlieguren maken dus, en daar liefst ook nog door intervisie op reflecteren. In het wetsvoorstel van minister Ard van der Steur (VVD) zal waarschijnlijk (net als in het ingetrokken initiatiefvoorstel) de eis worden opgenomen om jaarlijks een minimumaantal mediations te doen, al is het nog de vraag hoeveel dat er zouden moeten zijn: drie, twaalf of twaalfhonderd uur.

ACHTERGROND

Rijkskeurmerk

Zoveel mediations, zoveel mediators, al zijn de meeste mediators óf juridisch geschoold, óf gedragswetenschapper. De laatste jaren lijkt de vraag naar mediators met een gedragskundige achtergrond te stijgen, wat niet vreemd is omdat de gespreks- en interventietechnieken veelal zijn ontleend aan de psychologie.

Bij de juristen lijkt de notaris, die van nature al boven partijen staat en rekening moet houden met ieders belangen, het best toegerust om mediations te doen. Toch zijn de meeste juristmediators advocaat, en die zijn van huis uit partijdig – een wezenlijk andere beroepshouding dan die van de (onpartijdige) mediator. Advocaten die veel



mediations doen, zullen beide functies dan ook niet combineren. Dat de meeste advocaten toch graag advocaat blijven, komt misschien omdat de term ‘geregistreerd mediator’ niet zoveel zegt, terwijl het predicaat ‘advocaat’ nog altijd geldt als een soort rijkskeurmerk. <<

Dit artikel kwam mede tot stand met hulp van:

- Joost van Dijk, voorzitter Tuchtcommissie mediation
- Annelies Hendriks, familie- en scheidingsmediator
- Daan de Snoo, secretaris Mediatorsfederatie Nederland
- Danny Pront, voorzitter sectie Mediation Nederlands Instituut van Psychologen
- Erik Biesemaat, mediator Belastingdienst
- Michaël Lentze, voorzitter Vereniging Mediators en Scheidingsbemiddelaars in het Notariaat
- Saskia Reuling, ReulingSchutte, zakelijke mediations en arbitrages