

# Begrip na irritatie

Hoe werkt mediation? Paula Boshouwers, mediationadvocaat bij ReulingSchutte in Amsterdam, licht maandelijks een praktijkvoorbeeld door. Aflevering 2: 'De broer van de secretaresse is opgepakt'.

Paula Boshouwers

In een pool van vijf secretaresses werkte Julia<sup>1</sup>, een zeer ervaren en gewaardeerde secretaresse. Ze was al zeventien jaar verbonden aan het kantoor. Iedereen was het erover eens dat Julia snel, efficiënt en proactief was. Ze bleek ook nog eens flexibel inzetbaar, altijd bereid om wat langer of op andere dagen te werken. En ze verzette bergen werk.

Dat veranderde. Ze liet dingen liggen, maakte veel fouten door slordigheid en was niet meer zo flexibel: ze wilde precies om 17.00 uur naar huis en niet meer op andere dagen werken. Haar collega-secretaresses raakten geïrriteerd en dat gold langzamerhand ook voor de advocaten voor wie zij werkte.

Via de vertrouwenspersoon van het kantoor werd mediation voorgesteld. Afsproken werd de mediation te laten plaatshebben tussen Julia en de praktijkgroepsleider. Besloten werd te starten met aparte en vertrouwelijke intakegesprekken.

In het intakegesprek vertelde Julia aan de mediator dat haar broer enige tijd geleden was opgepakt op verdenking van een ernstig strafbaar feit. Julia maakte zich grote zorgen en besteedde veel tijd aan de opvang van zijn gezin en aan het regelen van zijn zaken. Dit had zijn weerslag op haar werk. Hoewel Julia grote behoefte had aan steun, wilde ze tegelijkertijd niet dat haar problemen bekend zouden worden bij haar collega's en de andere advocaten van kantoor. Ze was bang dat zij erop zou worden aangekeken; ze schaamde zich enorm.

De mediator stelde Julia voor dit in de mediation op tafel te leggen. Omdat Julia zeer terughoudend bleef, vroeg de mediator Julia wat er zou kunnen gebeuren als ze dit (toch) in de mediation zou bespreken. Ook vroeg ze Julia wat zij nodig zou hebben om dit op een goede manier te kunnen vertellen. Zo liet de mediator Julia nadenken over de mogelijke voor- en nadelen en gaf ze Julia het vertrouwen dat ze zelf invloed kon uitoefenen op het mediationproces.



Julia bleek haar persoonlijke situatie wel met de praktijkgroepsleider te willen delen, maar had zorgen over wat er verder met de informatie zou kunnen gebeuren. Julia wilde graag controle hebben over de informatie met betrekking tot haar broer.

In het individuele gesprek met de praktijkgroepsleider kwam naar voren dat de praktijkgroep onder druk stond om op het secretariaat een efficiëntieslag te maken. Dat Julia verminderd inzetbaar was, kwam dus heel ongelukkig uit. De praktijkgroepsleider wilde Julia deze druk niet opleggen, maar had Julia wel

nodig om het gewenste resultaat te bereiken. Dat Julia niet thuis gaf, wekte veel irritatie op. De afdeling – maar ook de praktijkgroepsleider – kon dit er niet bij hebben. De mediator hielp de praktijkgroepsleider om zijn zorgen en de irritatie van de afdeling te vertalen in belangen en stimuleerde de praktijkgroepsleider om dit in de mediation op tafel te leggen opdat vanuit de gezamenlijke belangen naar een oplossing kon worden gezocht.

Beide partijen legden in de gezamenlijke bijeenkomst hun grieven op tafel. Vervolgens ontstond er wederzijds begrip. Aan de zijde van de praktijkgroepsleider voor het verminderde functioneren van Julia en aan de kant van Julia voor het belang van de praktijkgroep bij een goed lopend secretariaat. Julia was eigenlijk wel trots toen zij hoorde dat zij daarin zo'n belangrijke rol vervulde. Julia maakte duidelijk dat haar werk voor haar heel belangrijk was. Het gaf haar niet alleen veel voldoening, maar bezorgde haar ook afleiding. Het kantoor wilde haar graag behouden en vond een goede strafrechtadvocaat voor Julia's broer. Ook werd afgesproken wie precies op welke manier op de hoogte zou worden gebracht van haar privésituatie. Dit gaf Julia zoveel rust dat zij dacht ook weer meer werk aan te kunnen.

In de volgende mediationbijeenkomst maakten Julia en de praktijkgroepsleider werkafspraken. Ook spraken zij af om de gang van zaken samen maandelijks te evalueren. Met de mediator maakten zij een afspraak op termijn. Over drie maanden zouden ze weer bij elkaar komen om te kijken of alles dan nog steeds goed liep.

<sup>1</sup> De namen van partijen zijn gefingeerd, tot personen herleidbare feiten zijn veranderd.