

Kwestie van vertrouwen

Hoe werkt mediation? Paula Boshouwers, mediationadvocaat bij ReulingSchutte in Amsterdam, licht maandelijks een praktijkvoorbeeld door. Aflevering 21: 'De vertrouwensvraag'.

Paula Boshouwers

‘U moet het met deze informatie doen. Dat is ook een kwestie van vertrouwen,’ zei Ivo Opstelten tegen de Tweede Kamer op 13 maart 2014. En: ‘Vertrouw me nou maar, het is er echt niet,’ over het bewijs van betaling in de ‘Teeven-deal’. Vorige maand bleek het ‘bonnetje’ er toch te zijn en bleek het aan crimineel Cees H. terugbetaalde bedrag drie keer zo hoog te zijn. Toen was ‘het vertrouwen’ weg en de positie van Ivo Opstelten onhoudbaar. Hij trad af, Fred Teeven volgde in zijn kielzog.

In conflicten komt de vertrouwensvraag vroeg of laat altijd ter tafel. Soms expliciet, soms impliciet, al dan niet verpakt in juridische standpunten. Het voordeel van juridische standpunten is dat het de discussie hanteerbaar en objectief kan maken. Een nadeel kan zijn dat het afleidt van de echte oorzaak van het geschil.

In mediation blijkt dat ‘de vertrouwensvraag’ vaak onbesproken of onvolgende is uitgediept in het voortraject. Dit speelt in alle soorten geschillen, en vooral die in een zakelijke setting. In zakelijke geschillen zie je vaker dat partijen elkaar niet echt hebben gesproken, maar de discussie snel verlegd is naar advocaten, adviseurs of vertegenwoordigers die wat verder weg staan

van partijen. Het kan ertoe leiden dat partijen snel tot de conclusie komen dat er geen oplossing meer mogelijk is. In mediation blijkt dan vaak dat er toch ruimte gevonden kan worden om het geschonden vertrouwen te herstellen. Ook in situaties waarin partijen, volledig ingegraven in hun stellingen, geen mogelijkheden meer zien.

Dat het ontbreken van vertrouwen (en het gevoel van urgentie daarover) niet eerder wordt uitgediept is begrijpelijk. Vertrouwen is een gevoel, lastig om in woorden te vatten. Het mediationproces helpt om die woorden te vinden. De mediator faciliteert partijen om te onderzoeken wat er nog wél mogelijk is; juist op het punt van geschonden vertrouwen.

Willen partijen serieus werk maken van het herstel van vertrouwen, dan moet je eerst weten waar het precies aan schort. Het is de taak van de mediator om daarvoor de ruimte te creëren.

Als mediator probeer je daarom allereerst bespreekbaar te maken waarin het vertrouwen dan ontbreekt. Een simpele vraag als: maar waarin hebt u dan geen precies geen vertrouwen meer? kan lastig te beantwoorden zijn, maar zet mensen wel aan het denken en geeft handvatten om verder te praten. (Gebrek aan) vertrouwen kan namelijk op meerdere niveaus spelen: vertrou-

wen in elkaars kwaliteiten en kunnen, vertrouwen in elkaars wil, vertrouwen in de achterliggende intentie. Daarachter kan weer een hele wereld schuilgaan zoals verschillen in verwachtingen, persoonlijkheden en achterliggende waarden en normen, bijvoorbeeld over een manier van zakendoen. Vaak worden de zaken vertroebeld door gaandeweg steeds sterker geworden beeldvorming over en weer. Het ontrafelen van het verhaal dat partijen zelf hebben geconstrueerd op basis van ‘de feiten’, de betekenis die ze daaraan zelf hebben gegeven en het inzicht dat je het misschien ook van een andere kant kunt bekijken, is een meerwaarde van mediation.

Als helder is waar het, over en weer, in zit dan kan worden onderzocht of er nog ruimte is om te werken aan het opbouwen van vertrouwen, bijvoorbeeld door te kijken naar de situatie toen het vertrouwen er wel was en partijen te laten benoemen wat er toen anders was. De mediator kan partijen verder uitnodigen om te kijken naar stappen – over en weer – om daar weer in de buurt te komen. Zo kan het perspectief langzaam verschuiven van uitzichtloos naar de deur op een kier. Want zoals het gaat met vertrouwen: het gaat te paard en komt te voet. Stap voor stap dus.