

# Mediation in praktijk spreekt boekdelen

## H. Prein, Mediation in praktijk, beroepsvaardigheden en interventietechnieken

Amsterdam: Boom 2004, 147 p.  
ISBN 90 8506 0192

### 1. Inleiding

In 2004 werd het boek *'Mediation in praktijk, beroepsvaardigheden en interventietechnieken'* van Hugo Prein gepubliceerd, waarmee een uitgebreide kijk in de broeierige keuken van mediation gegeven wordt.

Het boek heeft als onderwerp conflictbemiddeling in de breedste zin van het woord, wat wil zeggen dat niet alleen echtscheidingsconflicten, maar bijvoorbeeld ook arbeidsconflicten hieronder vallen. In een vijftal hoofdstukken gaat het in op vaardigheden waarover de mediator volgens de auteur dient te beschikken om mediation tot een goed einde te kunnen brengen en interventietechnieken die hem daarbij de helpende hand kunnen bieden. De door de auteur gehanteerde opzet om dit naar voren te brengen is als volgt: allereerst wordt het begrip mediation behandeld, met andere woorden: wat houdt mediation nu eigenlijk precies in. Vervolgens komt een aantal gesprekstechnieken aan de orde, welke gehanteerd kunnen worden in het daarna behandelde takenpakket van de mediator. In hierna volgende zal ik deze opzet aanhouden, hetgeen mijns inziens inzicht in het boek ten goede komt.

Nog een zijdelingse opmerking met betrekking tot de doelgroep van het boek. In eerste plaats is het boek namelijk gericht op psychologen en heeft daarom een psychologische inslag. Echter kan het boek tevens praktisch zijn voor juristen, notarissen en accountants, wanneer deze met conflictbemiddeling in aanraking komen. Het boek biedt ook voor hen namelijk vele verhelderende inzichten. Overigens kan toepassing van de aangereikte beroepsvaardigheden en interventietechnieken eveneens nuttig zijn buiten die gevallen om.

### 2. Mediation, gesprekstechnieken en takenpakket

#### 2.1. Mediation

De auteur start zijn verhaal, zoals gezegd, met een uiteenzetting over wat mediation precies inhoudt. Hierbij schetst hij een aantal kenmerkende eigenschappen van mediation, te weten de vrijwilligheid, de autonome zelfbeschikking van partijen en de neutraliteit, onpartijdigheid en vertrouwelijkheid die bij mediation een belangrijke rol spelen.

In het boek wordt op dit punt onderscheid gemaakt tussen juridische mediation en mediation in de sociale wetenschappen.

Zoals het u allen wellicht bekend is, wordt bij de juridische mediation onderscheid gemaakt tussen de faciliterende en de evaluatieve stijl, waarbij het verschil is gelegen in de door de mediator uitgeoefende taak. Kort gezegd heeft de mediator in eerstgenoemd geval meer ten doel procesbegeleider te zijn, terwijl bij de evaluatieve stijl zijn invloed en kennis van grotere betekenis zijn.

Binnen de sociale wetenschappen kent men een driedeling, te weten die van de oplossingsgerichte, procedurele en relationele benadering. De oplossingsgerichte benadering toont veel overeenkomsten met de evaluatieve benadering; zij richt zich op het bereiken van een oplossing die voor beide partijen acceptabel is, waarbij de mediator zich tevens inhoudelijk bemoeit met het conflict en zijn expertise een rol kan spelen. Bij de procedurele en relationele benadering ligt de nadruk op de manier waarop de resultaten het beste bereikt kunnen worden, waar bij de procedurele benadering primair procedurele hulp geboden wordt en bij de relationele benadering nadruk ligt op het openen van de onderliggende communicatie. Laatst genoemd onderscheid zou ik echter in twijfel willen trekken. Bij mij rijst de vraag of de procedurele en relationele benadering van elkaar gescheiden zouden kunnen worden. Mijns inziens dient de mediator zowel procedurele hulp te bieden als de onderliggende communicatie te openen; deze twee aspecten zijn inherent aan elkaar in het mediationproces en kunnen wat mij betreft derhalve niet gescheiden worden.

Vervolgens wordt het takenpakket van de mediator vormgegeven. Hiertoehoren:

- het opbouwen van een goede werkrelatie;

- Het motiveren van de deelnemers tot mediation;
- Het reguleren van de communicatie tussen deelnemers en het reguleren van het proces;
- Inhoudelijk behandeling van het conflict.

Het door Prein geformuleerde takenpakket dekt de lading van mediation mijns inziens volledig.

In de resterende hoofdstukken wordt dit takenpakket nader uitgewerkt, waarbij in een afzonderlijk hoofdstuk de gesprekstechnieken van de mediator aan de orde komen, die toepassing kunnen vinden bij uitoefening van de genoemde taken.

### 2.2. *Gesprekstechnieken*

Prein steekt met betrekking tot de gesprekstechnieken van wal door een voorwaarde te stellen voor toepassing hiervan. Als voorwaarde geldt volgens hem open en actief luisteren. Het gaat er hierbij om dat ruimte gegeven wordt aan deelnemers om hun verhaal te kunnen doen en dat zij zich daarin begrepen of in ieder geval gehoord voelen. Om dit te bewerkstelligen kan de mediator zich bedienen van zowel non-verbale als verbale technieken. De non-verbale technieken spreken voor zich. Tot de verbale technieken behoren reflecteren of spiegelen, parafraseren, samenvatten en positief heretiketteren, maar ook bepaalde vraagtechnieken en het geven van aanwijzingen en inhoudelijke suggesties. Prein schuwt uitgebreide behandeling van deze technieken niet en verduidelijkt deze aan de hand van vele verhelderende voorbeelden.

### 2.3. *Takenpakket*

Na behandeling van de te hanteren gesprekstechnieken wordt het takenpakket van de mediator nader uiteengezet.

Allereerst stelt de auteur aan de orde wat vooraf gaat aan de eigenlijke mediation. Hierbij wordt ingegaan op een aantal condities, waarop de mediator acht moet slaan alvorens over te gaan tot mediation. Genoemd worden aandachtspunten met betrekking tot de mediator zelf en de partijen, maar ook ten aanzien van het conflict en de context. Bepaalde condities dienen volgens Prein aanwezig te zijn om mediation tot een goed einde te brengen. Wanneer de mediator besluit dat hiervan sprake is, kan hij met partijen in zee gaan.

Met oog op het eerste contact en de eerste mediationssessie passeert opnieuw een groot aantal tips en voorbeelden de revue. Zo worden bijvoorbeeld mogelijke opstellingen voor de tafelschikking gegeven, welke in een bijlage ter verduidelijking visueel weergegeven zijn.

Ook wordt nadruk gelegd op het belang van een goede introductie door de mediator. Voorbeelden van introducties worden niet geschuwd en kunnen zeker de helpende hand bieden in de praktijk.

Gezien de taak van de mediator de communicatie te reguleren en het belang van een goede communicatie tussen partijen, wordt in het boek een aantal middelen gegeven om dit te bewerkstelligen. Gewezen wordt op de mogelijkheid communicatieregels af te spreken en bevordering van de directe communicatie tussen partijen door open en direct taalgebruik en actief luisteren te stimuleren.

Met oog op een goede communicatie is regulering van de emoties - die aan de orde van de dag zijn in dergelijke processen - van groot belang. Emoties moeten niet onderdrukt worden, maar evenmin de vrije loop worden gelaten. Een belangrijke taak is hier weggelegd voor de mediator: hij dient dergelijke emoties in goede banen te leiden. In het boek worden suggesties gegeven voor de wijze van aanpak hiervan.

Tot slot stelt Prein de inhoudelijke behandeling van het conflict aan de orde. Deze kan in vier fasen worden ingedeeld, te beginnen met het vaststellen en verhelderen van de conflictkwesies, waarbij actief luisteren en het stellen van open vragen voorop dienen te staan.

Hierna moeten onderliggende belangen gedefinieerd worden. Prein somt een aantal voorbeelden van vragen op, welke ten doel hebben deze belangen boven tafel te krijgen. Dit dient uiteindelijk een heldere en neutraal geformuleerde probleemstelling tot resultaat te hebben.

In de volgende fase moet gezocht worden naar mogelijke oplossingen voor deze probleemstelling, waarbij de mediator dient in te spelen op de creativiteit van de deelnemers. Dat laatste is mijns inziens van groot belang gezien de autonomie van partijen, welke immers kenmerkend is voor het mediationproces. Partijen dienen gezamenlijk

tot een oplossing te komen, welke de grootste draagkracht zal hebben, wanneer zij door partijen zelf voorgedragen is.

Wanneer partijen tot een voor hen beiden acceptabele oplossing gekomen zijn, dienen afspraken te worden vastgelegd in een (vaststellings)overeenkomst. Rol voor de mediator is erin gelegen dat hij zich ervan moet verzekeren dat partijen de overeenkomst begrijpen en er daadwerkelijk mee instemmen.

Een dergelijke indeling van de inhoudelijke behandeling van het conflict is niet nieuw. Het behoeft dan ook geen betoog dat deze indeling algemeen geaccepteerd is.

### **3. Commentaar**

Zoals uit vorenstaande uiteenzetting gebleken is, komen in het boek *Mediation in praktijk*, beroepsvaardigheden en interventie-technieken alle aspecten van mediation zeer volledig aan de orde. Prein behandelt niet alleen wat mediation precies inhoudt, maar gaat hierbij tevens in op het takenpakket van de mediator en de daarbij te hanteren gesprekstechnieken.

Naast deze uitgebreide uiteenzetting geeft hij vele tips en voorbeelden ter verduidelijking. Deze kunnen mijns inziens de helpende hand bieden in de praktijk. Eventueel kan men zich laten afschrikken door de hoeveelheid waarin voorbeelden en tips gegeven worden en ziet men derhalve door de bomen het bos niet meer. Maar wat mij betreft is nu juist de meerwaarde van het boek in deze voorbeelden en tips gelegen. Een mediator - danwel jurist, notaris of accountant - met de handen in het haar in de broeierige keuken van het proces kan dit boek beschouwen als een handboek en het openslaan om naar een eventuele oplossing te zoeken. Dit alles onder het adagium: zoekt, en gij zult vinden!

De titel van het boek doet wat dat betreft dan ook recht aan haar inhoud. Oftewel: *Mediation in praktijk* spreekt boekdelen.

*Mw. Mr. S.E. de Vries  
Groningen, november 2008*