

# Zelfonthulling door de mediator

Wat en in welke mate kan de mediator over zichzelf vertellen in een mediation? En draagt het bij aan vertrouwen als de mediator iets persoonlijks deelt? Dat was een vraag die in de redactievergadering over dit nummer rees. We maakten een afspraak om online gedachten en ervaringen hierover te bespreken met een aantal redactieleden.<sup>1</sup> Lenka Hora Adema leidde het gesprek en stelde de kaders op met een vraag ter overdenking voor de lezer. Sanne Schreurs doet verslag en sluit af met een reflectie op het gesprek.

DOOR LENKA HORA ADEMA EN SANNE SCHREURS ILLUSTRATIES TAMAR RUBINSTEIN

Lenka introduceerde het begrip 'zelfonthulling' als leidraad voor het gesprek zoals bedoeld in de kaders in deze bijdrage en afkomstig uit de therapie.<sup>2</sup> Dat we onszelf meenemen in het contact met mensen die we begeleiden is een gegeven. Reden waarom in de opleiding tot mediator veel aandacht wordt besteed aan de persoon van de mediator. Jezelf kennen helpt om jezelf zo goed mogelijk in te zetten tijdens mediation. Zelfonthulling is een van de manieren om contact te maken en vertrouwen op te bouwen. Maar hoe verhoudt het zich tot neutraliteit? Kortom, wat betekent zelfonthulling voor de mediator? Hier volgt een (verkorte) weergave van het gesprek.



**Lenka:** 'Wanneer is iets van jezelf laten zien te veel en wanneer is het te weinig om een werkrelatie aan te gaan met je cliënten waarin je het vertrouwen ontwikkelt dat nodig is om je werk te doen?'



**Joost Maassen:** 'Voor mij gaat het over het juiste midden zoeken tussen apathie en sympathie. Apathie is: het raakt mij niet, ik sta er helemaal buiten. Sympathie is: tot de uiterste consequentie meeleven en meelijden met iemand. Het juiste midden daartussen is cognitieve empathie. Ik heb dat inzicht gehaald uit het boek *Against empathy* van Paul Bloom. Bloom is *against* sympathie. Daarom scherpt hij zijn begrip van empathie aan naar cognitieve empathie, dat wil zeggen dat je je inleeft in en meeleeft met een ander zonder dat je je daardoor laat meesleuren. Sympathie past bij vriendschap. Apathie past bij

vijandschap of een hele koele relatie. Cognitieve empathie is het gelukkige midden daartussen. Dat is volgens mij een oplossing voor het dilemma dat jij noemt, Lenka, tussen meeleven of juist afstand houden. Er zit iets tussenin en daar kun je een positie in kiezen. Zo probeer ik er op dit moment in mijn professionele leven mee om te gaan. In de manier waarop ik als mediator de deelnemers bejegen, hoe ik hen aandacht geef. Hoe het met ze is laat mij niet koud (apathie), ik laat me er niet door meeslepen (sympathie), ik probeer het waar te nemen en te begrijpen, vanuit hun perspectief.

Dit kun je ook toepassen op de aandacht die je van de deelnemers vraagt voor jouzelf, door zelfonthulling. In alles wat ik professioneel doe, als trainer, maar ook als mediator, probeer ik veel van mezelf te laten zien, ik wil geen 'apathische', afstandelijke, koele relatie met de deelnemers. Ik denk dat dat professioneel is en blijft zolang je niet doorschiet naar sympathie vragen aan je deelnemers, naar het soort waardering en medeleven dat bij vriendschap hoort. Dat datgene wat je zelf laat zien gaat over datgene wat aan de orde is in de kwestie die je als professional begeleidt.'

**Fred Schonwille:** 'Ik denk dat je uitermate gedoseerd en subtiel iets moet laten zien van jezelf en van wat je raakt: dus niet veel en niet groot. Daar denk ik dus iets anders over dan Joost.'

**Maurits Jan Vink:** 'Een van de dingen die je wilt in een mediation is een relatie met partijen aangaan en vanuit die relatie gezien worden als iemand die te vertrouwen is en waarmee je in

**Lenka Hora Adema** is MfN-registermediator, organisatiecoach en docent-onderzoeker aan de Vrije Universiteit.

**Sanne Schreurs** is partner en registermediator bij YoumanFischer.

## Wat is professionele zelfonthulling?

Professionele zelfonthulling omvat elk gedrag van een professional waarmee hij persoonlijke informatie prijsgeeft aan cliënten, zoals gevoelens, gedachten, indrukken, ervaringen, zienswijzen en waarden. De mediator kan zelf het initiatief nemen tot professionele zelfonthulling maar ook de cliënten kunnen hierop aansturen door vragen te stellen. Je kunt denken aan verschillende indelingen.

De aard: het onderscheid tussen bewuste of intentionele en onbewuste, niet-intentionele zelfonthulling.

De vorm: verbaal, non-verbaal en contextueel. Bij non-verbaal kun je denken aan gezichtsuitdrukking, intonatie, tranen die je laat zien. Maar ook je kledingstijl en de inrichting van je werkkamer.

De inhoud: dat wat je vertelt of al bekend is bij jouw cliënten, bijvoorbeeld omdat het op internet staat, over jouw opleiding en professionele identiteit of persoonlijke achtergrond. Maar je kunt ook denken aan onthullingen over eigen problematiek, zoals conflicten waar je zelf mee te maken hebt gehad en hoe je daarmee bent omgegaan.<sup>3</sup>

Vraag aan de lezer: Doe jij als mediator aan zelfonthulling?

een veilige setting een gesprek kan voeren. Dat is voor mij de belangrijkste richtsnoer om te bepalen hoe ik me opstel. Er zijn natuurlijk wel randen aan: dat wat je neutraliteit beïnvloedt en ook als de aandacht teveel naar jou als mediator verschuift. Maar in de basis gaat het vooral om: hoe ga je een relatie aan, vertrouwen mensen je in de rol die je hebt? Daarin gaat het niet over te veel of te weinig, maar eerst om de vraag hoe je daarin gewaardeerd en vertrouwd kunt worden.'

**Tabitha van den Berg:** 'Nog voordat partijen kiezen om met jou als mediator in zee gaan, hebben ze al een beeld van jou gevormd op basis van een warme doorverwijzing, hun eigen internetsearch en dergelijke. Als mediator ontkom je dus eigenlijk niet aan zelfonthulling.'

**Fred:** 'Klopt. Partijen krijgen vaak vóór het eerste echte contact al een beeld van je. Ze denken je soms zelfs al een beetje te kennen. Je hebt dus in wezen al iets gedeeld met die mensen zonder dat je het jezelf realiseert. Dat kan ook nog eens heel breed en voor jezelf onverwacht zijn. Ook kunnen

partijen een verwachting hebben op basis waarvan het vertrouwen dan mede is gebaseerd.'

**Maurits Jan:** 'Vervolgens kan je als mediator in het contact met partijen zelf informatie prijsgeven over je privéleven, gedachten en ervaringen. Ook partijen kunnen persoonlijke vragen stellen: heb je dit zelf wel eens eerder meegemaakt, hoeveel ervaring heb je? Het ligt in elkaars verlengde, de zelfonthulling voorafgaand aan het werkelijke contact tussen de mediator en partijen en die in het contact zelf. Het is er allebei.'

**Henneke Brink:** 'Het opbouwen van vertrouwen begint al voordat je samen aan tafel zit. Als je vervolgens in gesprek bent, kun je daar ook nog aandacht aan besteden. Je kan iets algemeen persoonlijks vertellen in de sfeer van 'ik heb twee kinderen, een man en woon in Den Haag', om partijen losser te maken. Dat is wat anders dan het delen van persoonlijke ervaringen om partijen te overtuigen of aan te moedigen meer van zichzelf te laten zien. Iets als: 'Ik heb ook een echtscheiding meegemaakt' is denk ik tricky. Dan is er een risico van een verbondje en verlies van neutraliteit. Relateren aan en een band zoeken met het onderwerp van het conflict, dat is gevaarlijk.'

**Tabitha:** 'Wanneer wordt *strategic disclosure* manipulatie of gevaarlijk voor de gezamenlijke werkerelatie met alle deelnemers aan de mediation? Waar ligt de grens?'

## Hoe ga je een relatie aan, vertrouwen mensen je in de rol die je hebt?

### Kleur of kleurloos

**Maurits Jan:** 'Als je niet uitkijkt wordt het zo wel een instrumenteel vraagstuk. Ik kijk er niet naar als: een beetje meer of minder onthullen. Voor mij vormt de relatie de basis of je wel of niet met elkaar aan de slag kan. Als ik niet een relatie weet op te bouwen, is de rest verloren. Je moet tot op zekere hoogte weten met wie je een relatie aangaat, want je gaat hele persoonlijke dingen bespreken. Anders wordt het heel krampachtig.'

**Henneke:** 'Uiteindelijk komt het er misschien op neer of dat wat je onthult ten dienste is van de mediation, het proces van geschiloplossing tussen partijen. Ik vind het in die zin inderdaad instrumenteel.'

**Tabitha:** 'Ik heb in het begin van mijn praktijk als mediator nog wel gedacht dat ik kleurloos moest zijn, want dat past bij



## Van professionele distantie naar professionele nabijheid?

Remke van Stavereen is psychiater en zegt: 'Zelfonthulling is een onvermijdelijk en een dagelijks onderdeel van onze professionele rol (...). Des te belangrijker om van tevoren na te denken over verhullen of onthullen en, voor zover mogelijk, een standpunt in te nemen. Bij wie wel? Wanneer niet? En wat dan precies? Want natuurlijk moet zelfonthulling geen dwingende nieuwe norm worden. (...) Als iemand wil weten of ik getrouwd ben (ja), kinderen heb (ja) en ook zo van het mooie weer geniet, geef ik gewoon antwoord. Professionele distantie heb ik ingeruild voor professionele nabijheid, presentie, echtheid. Soms houd ik bewust afstand. Soms vertel ik dat ik ooit zelf depressief ben geweest, maar alleen als ik denk dat het de patiënt verder kan helpen. Want één ding blijft staan: wat ik wel of niet onthul, moet de patiënt en zijn herstel dienen.'<sup>4</sup>

Vraag aan de lezer: In hoeverre zie jij zelfonthulling als onderdeel van jouw professionele rol als mediator?

het zijn van mediator. Die gedachte heb ik losgelaten. Ik zie dat beginnende mediators daar nog wel mee worstelen.'

**Maurits Jan:** 'De gedachte dat je kleurloos moet zijn, is niet mijn idee. Je moet juist kleur hebben, anders kunnen mensen geen relatie met je aangaan. Als je kleur bekent, kan het zijn dat mensen je kleur niet aanstaan, en dan past het misschien niet.'

**Tabitha:** 'Laatst deed ik een co-mediation; de co-mediator en ik gingen samen bij partijen langs. De co-mediator zei voorafgaand dat hij niet gevaccineerd was. We gingen langs bij oudere, naar mijn inschatting kwetsbare mensen. We bespraken het punt van niet gevaccineerd zijn en ze waren er oké mee. Vervolgens vertelde de co-mediator bij aanvang van de mediation uitvoerig waarom je je niet zou moeten vaccineren. Ik vond dat ongemakkelijk.'

## Laat jezelf als mens zien

**Maurits Jan:** 'Daar waar het gesprek verschuift naar jou als mediator en wat jouw standpunt is, daar ga je de grens over, want dan gaat het niet meer om het gesprek dat jij faciliteert, maar over wat jij vertelt. Ik denk dat het daar in jouw voorbeeld, Tabitha, misgaat. Informeel is dan niet professioneel.'

**Joost:** 'De gedachte die nu bij mij opkomt is dat waar het ten diepste om gaat is dat je jezelf als mens laat zien. Je hoeft niet politieke, religieuze en anderszins persoonlijke overtuigingen uit te dragen – die ook onderdeel zijn van jouw mens zijn – maar er zijn diepere lagen van mens zijn, waar verbinding kan ontstaan. Als het over die diepere lagen gaat, ben ik voor zelfonthulling. Politiek, religie, ik vind inmiddels niet meer zoveel. Mijn neiging om op internetfora het mijne over dingen te zeggen is ook uiterst gering.'

**Lenka:** 'Als het gaat over jezelf als mens laten zien, welke voorbeelden komen dan in jullie op? Wanneer is dat volgens jullie een goed idee en wanneer niet?'

**Henneke:** 'Laatst deed ik een bemiddeling in een sterk geëscaleerd conflict tussen een groep bewoners in een uithoek van Den Haag. Voor het intakegesprek had ik een heel eind gefietst. De partij beweerde stellig dat hij niet met de ander in gesprek wilde. Ik vroeg toen, lachend, of ik dan helemaal voor niets uit Scheveningen was komen fietsen. Dat werkte goed. De partij zag dat ik al aardig wat moeite voor de

zaak had gedaan, en dat hij niet zou hoeven twijfelen aan mijn commitment. Tegelijkertijd ga ik niet vertellen waar ik precies woon of vandaan kwam. Daar gaat het ook niet om. Dat dient het proces niet.'

**Maurits Jan:** 'Het gaat er inderdaad om stukken te laten zien en stukken niet te laten zien. Het gaat niet over jou. Je vertelt wat passend is om een relatie aan te gaan.'

**Fred:** 'Je kunt hoogstens af en toe op subtiële wijze bepaalde dingen over jezelf laten doorklinken. Een voorbeeld waar ik aan denk is uit de periode waarin ik nog veel bemiddelde in echtscheidingen. In een mediation refereerde een partij aan 'al die kleine dingetjes' en werd toen heel emotioneel. Ik was zelf een aantal jaar daarvoor gescheiden en ik dacht goed te begrijpen wat hij bedoelde met 'al die kleine dingetjes'. Toen heb ik een subtiële opmerking gemaakt waaruit bleek dat ik snapte wat hij bedoelde. Ik hielp niet en zei ook niet precies te weten wat hij bedoelde, maar liet alleen merken dat ik begreep wat hij bedoelde met 'al die kleine dingetjes', wat voor veel mensen een raadselachtige opmerking zou kunnen zijn geweest. Dit hielp echter enorm, waarna we vervolgens gewoon verder zijn gegaan.'

**Maurits Jan:** 'Het gaat ook de andere kant op. Ik moet denken aan een conflict dat ik begeleidde in een religieuze instelling. Dat is niet mijn achtergrond. Toen een van de sessies begon moesten we stil zijn omdat iemand voor wilde gaan in gebed. In dat gebed werd er voor wijsheid voor mij als bemiddelaar gebeden. Toen was ik wel even van mijn à propos. Ik vroeg mij ook af: hoe kan ik mij verhouden tot mensen die mogelijk op een hele andere manier kijken naar conflicten en de werkelijkheid dan ik?'

**Fred:** 'Dat is dan je persoonlijke gevoel. Waar ligt de grens waar je je als mediator toe kunt verhouden?'

**Maurits Jan:** 'Ja, dat ging hier uiteindelijk goed, maar ik merkte dat het wel die vraag opriep.'

**Tabitha:** 'Ik had een keer een directeur en manager aan de mediationstafel. In de intake vertelde de laatste dat hij ingestort was en dat hij in de armen van zijn voorganger in de kerk weer een beetje tot zichzelf was gekomen. Hij was aan het bidden voor wijsheid en voor zijn terugkeer in het bedrijf, want hij had het gevoel dat zijn job er nog niet klaar was. Hij vroeg mij of ik hem gek vond. Ik vertelde dat ik de dochter ben van een dominee, dat ik wat hij zei niet gek vond en het niet aan mij is te bepalen waar hij steun aan ontleent. In het gezamenlijke gesprek refereerde deze man vervolgens aan wat hij mij had verteld over zijn steun in het geloof – en mijn religieuze achtergrond? Ik zag dat er toen

iets gebeurde bij de andere partij, die niet religieus was. Dat was een spannend moment. Had ik er goed aan gedaan in de intake te vertellen over mijn eigen achtergrond, met het gevolg dat de andere partij daardoor mogelijk meer afstand voelde?’

**Fred:** ‘Ik ben een religieus man. Dat is voor sommige mensen reden juist voor mij te kiezen. Zo doe ik ook *church mediations*. Mensen die daarbij betrokken zijn willen doorgaans mijn religieuze affiniteit kennen, zodat ze erop kunnen vertrouwen dat ik de diepere dimensie van een kerk of parochie begrijp; anders zullen ze je hun vertrouwen überhaupt niet geven.’

**Henneke:** ‘Dus het gaat ook over het vertrouwen van partijen dat jij als mediator zult herkennen en oppakken wat voor hen belangrijk is.’

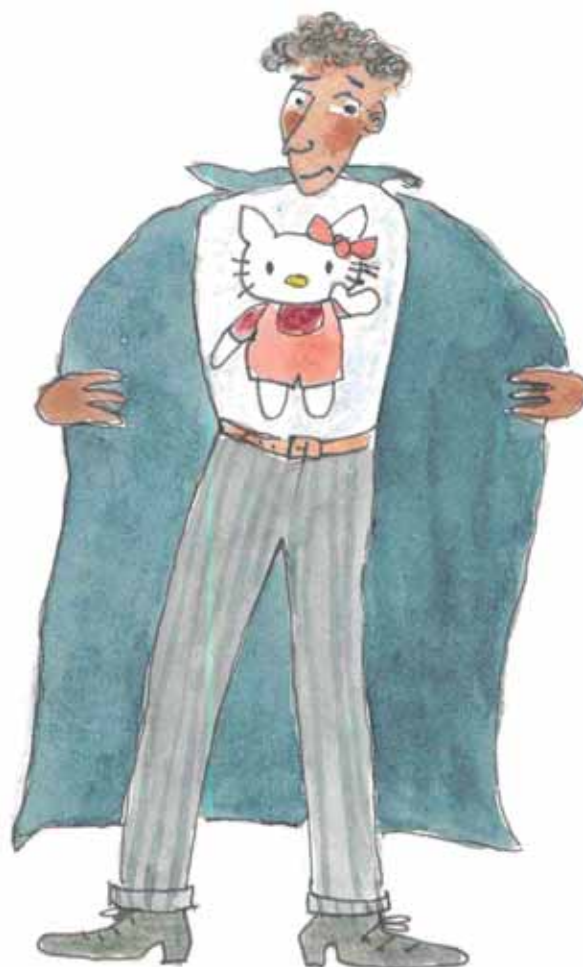
**Fred:** ‘Ja, het gaat erom dat je kan intunen op de dimensie die voor hen in wezen centraal staat, hoewel het daar in het conflict niet primair om hoeft te gaan. Het feit dat ik notaris ben geweest, kan bijvoorbeeld ook bijdragen aan de relatie die partijen met mij aangaan, omdat ze erop vertrouwen dat ik een bepaalde kennis heb om het proces vorm te geven. Dat ziet dan dus meer op inhoudelijke aspecten waar partijen je vertrouwd mee veronderstellen.’

## Had ik er goed aan gedaan te vertellen over mijn eigen achtergrond, waardoor de andere partij mogelijk meer afstand voelde?

**Tabitha:** ‘Ik herken wat je zegt, Fred. Onlangs deed ik een mediation samen met een andere mediator in een ouderinitiatief rond autisme. Cruciaal voor partijen om ons als mediators te kiezen was dat wij allebei weten wat het is om een kind te hebben wat uitvalt en permanent een vorm van zorg nodig heeft. Ik kan me voorstellen dat hetzelfde geldt voor bepaalde andere besloten genootschappen waar mensen niet steeds willen hoeven uitleggen hoe het zit.’

### ‘Vriendjes worden’

**Joost:** ‘Doorgaans voer ik aparte intakegesprekken met partijen. Het met elkaar kennismaken beslaat het grootste deel van het gesprek. Ik geef mezelf dan zoveel mogelijk bloot te vertellen wie ik ben en wat me bezighoudt en nodig deelnemers uit hetzelfde te doen. Je komt dan altijd op dingen die je gemeen met elkaar hebt. Ik zorg ervoor dat dit vervolgens ook aan tafel van het gemeenschappelijke gesprek gebeurt; dat partijen iets over zichzelf vertellen. Eén keer ging dat (bijna) gierend mis. Het betrof een mediation tussen het bestuur van een vereniging van eigenaren van recreatief vastgoed en bezorgde leden van die vereniging. Ik nodigde ze aan tafel uit om iets van zichzelf aan elkaar te laten zien; ze kenden elkaar volstrekt niet persoonlijk. Daar bedankte iedereen feestelijk voor. Het werd lastig en pijnlijk, tot een vrouwelijke bestuurder over de dijk kwam door toch iets persoonlijks te vertellen. Vervolgens ging degene aan de andere kant met de grootste bezwaren tegen het delen van persoonlijke informatie van de weermomstuit zijn levensverhaal vertellen, ook in relatie tot het geschil. Dit gaf iedereen aan



tafel ook meer inzicht in en begrip voor zijn opstelling in het conflict. Toen was het hek van de dam, de drie andere deelnemers vertelden ook over zichzelf.

**Tabitha:** ‘Waar ging het in eerste instantie mis?’

**Joost:** ‘Er was nog te weinig vertrouwen tussen de mensen, de afstand was te groot. Wat hielp is, denk ik, dat ze door de intakegesprekken van beide kanten wel een band met mij en mijn co-mediator voelden, waardoor de vrouwelijke bestuurder toch begon te praten. Uiteindelijk heeft de zelfonthulling van deelnemers naar elkaar bijgedragen aan de-escalatie en waardevolle informatie opgeleverd, waar partijen iets mee konden en wilden, omdat ze elkaar weer iets gunden.’

**Lenka:** ‘Werkte hier misschien de systemische benadering van Joep Choy: ‘De vriend van mijn vriend is mijn vriend?’<sup>15</sup>

**Joost:** ‘Dat kan. Ik probeer in ieder geval bij de intakes wel ‘vriendjes’ te worden met beide kanten. Vriendjes op de juiste grens van sympathie en apathie, namelijk empathie. De empathische vriend.’

**Lenka:** ‘Daar zit misschien wel de link, Joost, naar wat je in het begin zei over cognitieve empathie, dat dit bijdraagt aan het worden van vrienden, waarmee je de interactie tussen de deelnemers aan de mediation, vaak dan nog vijanden, bevordert?’

**Joost:** ‘Het gaat inderdaad om de empathische vriend te zijn van beide kanten.’

### Zelfonthulling en neutraliteit: kan dat wel?

Mediation is geen therapie. De therapeut en de mediator zijn wel beiden begeleider van een proces. De historische ontwikkeling die te zien is in therapie: van distantie en neutraliteit naar zelfonthulling, contact en echtheid. Freud zat áchter zijn patiënt zodat deze hem niet kon zien voor optimale neutraliteit. Daarna kwam Jung: hij wilde meer contact en ging tegenover zijn cliënten zitten. Carl Rogers die begin twintigste eeuw werd geboren, vond authenticiteit van de therapeut de meest fundamentele grondhouding. De therapeut moest zichzelf zijn en zijn cliënt benaderen van persoon tot persoon.

Mediators zeggen vaak dat ze neutraal zijn en ook echt contact willen maken om tot een werkrelatie met cliënten te komen. Er zijn ook mediators die niet geloven in neutraliteit. Wat wordt ook alweer bedoeld met neutraliteit? Kun je wel neutraal zijn? Communicatie is toch nooit neutraal? Hugo Prein zegt in het *Handboek Mediation*: 'De neutraliteit van de mediator staat in dienst van en is gebaseerd op de zelfbeschikking van de partijen.'<sup>6</sup> Vanuit die definitie staat zelfbeschikking dus centraal. Op de vraag of zelfonthulling door de mediator noodzaak voor contact of onderminning van de neutraliteit is, kun je redeneren dat zelfonthulling hoort bij contact en dus bij de mediator, tot de grens van de zelfbeschikking van de partijen in de mediation.

Vraag aan de lezer: Hoe kijk jij aan tegen neutraliteit en zelfonthulling in jouw rol als mediator?

### Bondgenoot

**Fred:** 'In een langdurige familiekwesitie waarin ik als mediator optrad, trok een van de partijen een volmacht in die vrij cruciaal was voor de afwikkeling van de nalatenschap die in dit proces ook aan de orde was. Dat werd niet echt op prijs gesteld. Toevallig had ik niet zo lang daarvoor zelf ook een volmacht ingetrokken in een privékwesitie binnen de familie. In die mediation bedacht ik dat ik dit kon delen met de partij die de volmacht had ingetrokken, want hij voelde zich, zo nam ik waar, behoorlijk alleen staan. Ik heb dat toen bewust niet gedaan. Mijn zorg was namelijk dat ik daardoor te veel als een bondgenoot van één partij beschouwd zou kunnen worden. Het was, zo voelde ik, een beetje een dubbeltje op zijn kant. Mogelijk had het toch wel een goed effect gehad op de eenzame positie van die ene partij, en had dat een goed effect kunnen hebben op de rest van het familiesysteem.'

### Door iets persoonlijks te delen zou ik te veel als een bondgenoot van één partij beschouwd kunnen worden

**Joost:** 'De gedachte die bij mij nog opkomt is dat je zo'n ervaring ook kunt inzetten om juist extra empathisch te zijn. Zonder te delen dat je het zelf ook hebt meegemaakt, maar dat je wel beschrijvend kan spiegelen wat iemand gedaan heeft, waarom en wat het heeft betekend. Het motto op mijn LinkedInprofiel zegt dat ook: 'Ik heb mij beijverd het menselijk handelen niet te bespotten, niet te betreuren, noch te verwerpen, maar te begrijpen' – een uitspraak van Baruch Spinoza.'

**Maurits Jan:** 'Ik doe geregeld mediations in de medische sector. Mijn vrouw is arts. Ik heb altijd de neiging dat wel te melden in de kennismaking. Ik zou het gek vinden als partijen er later achter zouden komen en dat ik het dan niet gemeld heb, wat als onbedoeld neveneffect zou kunnen hebben dat partijen zich minder veilig voelen. Tegelijk leidt mijn melding vaak tot een gesprekje waarin mij bijvoorbeeld gevraagd wordt of ik die en die ken. En dat is juist niet het gesprekje dat

ik dan wil voeren. Door het te melden merk ik dus dat de afstand tot partijen kleiner wordt, maar vervolgens heb ik zorgvuldig te bewaken dat ik niet teveel deel.'

**Henneke:** 'Het gaat erom dat je op voorhand alles doet om je neutraliteit veilig te stellen.'

**Maurits Jan:** 'Ja, en ook dat ik besef dat iets uit mijn privé-sfeer invloed kan hebben en dat ik het daarom deel.'



**Lenka:** 'Wie heeft er nog een laatste reflectie ter afronding van dit gespreksonderdeel?'

**Tabitha:** 'Oprechte betrokkenheid, daar gaat het om.'

**Maurits Jan:** 'Het gaat ook om echt contact. Een vraag die ik nog wel heb is: als je vanuit echte betrokkenheid je werk doet als mediator, wat zegt dat dan over dat contact als de mediation is afgerond. Wat blijft er dan nog over?'

**Henneke:** 'Ik denk dat je dat echte contact ook krijgt als je oprecht geïnteresseerd, echt nieuwsgierig en actief open-minded bent.'

**Tabitha:** 'Ja, maar sommigen zullen niet in staat zijn om op dat contact meteen aan te sluiten; dan zul je helpend moeten zijn en mensen over de drempel moeten helpen.'

**Reflectie Sanne op dit gesprek.** Stel de mediator voor alsof deze plaatsvindt op het toneel. Het toneellicht is gericht op partijen, hun persoon, ervaringen en wat zij daarover zeggen. Dit is de focus waar de aandacht op ligt en na een eventuele ombuiging weer direct naar terug moet gaan. De mediator is aanwezig op het toneel, maar blijft opzettelijk in de schaduw. Hij (of zij) is degene die verduidelijkt waar het om gaat en wat partijen proberen uit te drukken. De mediator spiegelt dit. Dit 'verifiërend' teruggeven ('Hoor ik dat je zegt ...') is belangrijk om een helder beeld te krijgen en de ruis uit de communicatie te houden. Het helpt partijen ook om zich bewust te worden wat zij eigenlijk vinden en zeggen. De mediator blijft neutraal, in die zin dat de aandacht (het toneellicht) niet naar hem getrokken wordt. De mediator mag best kleur hebben en ontspanning brengen en subtiele opmerkingen maken die herkenning aanreiken, maar de eigen belevenissen worden niet de focus. Partijen moeten niet nieuwsgierig worden naar de persoon van de mediator, wat hij nog meer heeft meege-

maakt. Ook moet voorkomen worden dat door uitwisseling van gedeelde ervaringen een 'vertrouwensvriendschapsbandje' ontstaat. Rond de persoon van de mediator moet een territoriaal gebied gecreëerd zijn: alles kan langskomen of

## De mediator mag best kleur hebben en ontspanning brengen, maar de eigen belevenissen worden niet de focus

gezegd worden maar de mediator mag zich niets toe-eigenen, laten prevaleren of zelf van eigen betekenis voorzien. Wat de mediator over zichzelf vertelt dient het proces en partijen, niet de mediator. ■

### NOTEN

1. Tabitha van den Berg, Henneke Brink, Joost Maassen, Fred Schonewille en Maurits Jan Vink.
2. Zie over het begrip zelfonthulling o.a. Irvin D. Yalom, *Therapie als geschied*, Balans 2017 en Jeffrey Wijnberg, *Dagboek van een psycholoog. Meeluisteren in de spreekkamer*, Scriptum 2017.
3. Vertaald naar de mediator en afkomstig uit: Erwin van Meekeren e.a., *Zelfonthulling, openheid van professionals in de GGZ*, Boom 2017.
4. Van Meekeren e.a. 2017, voorwoord.
5. Zie hierover o.a. Choy, 'De systeemtheoretische benadering in mediation', op [choyconsultants.nl](http://choyconsultants.nl) 22 januari 2016.
6. Alex Brenninkmeijer e.a., *Handboek Mediation*, Den Haag: Sdu 2017, p. 267.