

BEMIDDELING
MEER DAN EEN HYPE?

**BEMIDDELING
MEER DAN EEN HYPE?**

Diana Evers

Acco Leuven / Den Haag

Eerste druk : 2016

Gepubliceerd door

Uitgeverij Acco, Blijde Inkomststraat 22, 3000 Leuven, België

E-mail : uitgeverij@acco.be - Website : www.uitgeverijacco.be

Voor Nederland :

Acco Nederland, Westvlietweg 67 F, 2495 AA Den Haag, Nederland

E-mail : info@uitgeverijacco.nl - Website : www.uitgeverijacco.nl

Omslagontwerp : www.frisco-ontwerpbureau.be

Omslagillustratie : Rudy Vandamme

Foto auteur : Isabelle Lemperé

© 2016 by Acco (Academische Coöperatieve Vennootschap cvba), Leuven (België)

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means without permission in writing from the publisher.

INHOUD

Voorwoord		7
DEEL 1	Bemiddeling, conflict en ontwikkeling	11
	Inleiding	13
Hoofdstuk 1	Kennismaken met bemiddeling	17
	1. Bemiddeling: een wereld van diversiteit	19
	2. Eenheid in diversiteit	25
Hoofdstuk 2	Conflicten	29
	1. Wat weten we over verschillen?	29
	2. Over verschillen, tegenstellingen, tegenstrijdigheden en conflicten	34
	3. Onze houding ten aanzien van verschillen	39
	4. Ontstaan van conflicten	44
	5. Conflicten: een poging tot definitie	47
	6. Escalatie van conflicten	50
	7. Onze omgang met conflicten	53
	8. Conflicten en hoop	55
Hoofdstuk 3	Ontwikkelingsgericht bemiddelen	57
	1. Dimensies van ontwikkeling	58
	2. Ontwikkeling als keuze	59
	3. Ontwikkelingsdenken in een ontwikkelingsgerichte bemiddeling	61
	4. Kenmerken van een ontwikkelingsgerichte bemiddeling	65
	5. Nabeschouwing	69
DEEL 2	Bemiddeling en verhalen	71
Hoofdstuk 1	Bemiddeling als verhaal	73
	1. Over verhalen	73
	2. Conflict als verhaal	75
	3. Bemiddeling als verhaal	76
	4. Eenheid in diversiteit	78
	5. Ontwikkelingsgericht bemiddelen als verhaal	80

Hoofdstuk 2	Drie bemiddelingsverhalen	83
	Het Kleine verhaal	85
	1. Het conflict als oplosbaar probleem	85
	2. Cliënten willen leren en oplossen	87
	3. Bemiddeling als methode	89
	4. De bemiddelaar als expert	90
	Het Middenverhaal	93
	1. Niet de kwestie is het probleem, wel jullie omgang! (Donald Mac Gillavry)	93
	2. Cliënten leren zich verbinden met zichzelf en met elkaar	95
	3. Bemiddeling als dialoog	98
	4. De bemiddelaar als procesbegeleider	99
	Het Grote verhaal	103
	1. Conflict als existentiële crisis	103
	2. Cliënten maken existentiële keuzes	107
	3. Bemiddeling als een weg naar Vergeving, Verzoening en Vrede	111
	4. De bemiddelaar als katalysator	112
Hoofdstuk 3	Enkele nabeschouwingen	117
DEEL 3	Bemiddeling: meer dan een hype	121
Hoofdstuk 1	Bemiddeling in onze samenleving	123
	1. De mens van nu en morgen	124
	2. De samenleving van nu en morgen	124
	3. Hoe kunnen we die ‘andere’ samenleving dan creëren, wat hiervoor nodig is? Een aantal opvallende elementen	125
Hoofdstuk 2	De potentie van bemiddeling	133
	1. Bemiddeling: een bijdrage aan menselijke en maatschappelijke ontwikkeling	134
	2. Bemiddelingsgericht helpen, bemiddelingsgericht werken	137
	3. Middelen als zelfhulp in conflicten	141
Hoofdstuk 3	En nu?	145
Afsluiting		153
Dankwoord		154

VOORWOORD

Wat ik u zeg heeft weinig waarde.

U zult het vergeten zodra u dit boek sluit of u zult u bepaalde gezegden herinneren en herhalen, of u zult wat u gelezen heeft met een ander vergelijken.

Krishnamurti

Dit boek is een verhaal, mijn verhaal over bemiddeling. Bemiddeling heeft een grote plaats in mijn leven, omdat bemiddeling alles te maken heeft met verschillen, tegenstellingen en conflicten. En ik ben een vat van tegenstellingen. Ik hou van de polariteiten van het leven.

Een verhaal is een gekleurde versie van een gebeurtenis. Iedereen heeft wel een verhaal. Een verhaal over zichzelf, over het leven, over de ander. Door zulk een verhaal worden we voor onszelf zichtbaar, worden de ander en het leven voor ons bevattelijk en begrijpbaar. Ieder verhaal draagt zijn eigen waarheid. Geen absolute waarheid, maar een persoonlijke waarheid die vertelt over wie we zijn en hoe wij kijken naar het leven. Verhalen zijn een rijkdom aan interpretaties, een kleurenpalet van verscheidenheid en uniciteit. Ze laten zien hoe anders en verscheiden het leven zich openbaart aan ieder mens afzonderlijk.

Verhalen kunnen ook een gevangenis zijn. Onze persoonlijke verhalen over wat we hebben meegemaakt, wat ons is overkomen, ze kunnen ons vastzetten. Ze kunnen onze visie op onszelf beperken door vast te houden aan een verhaal.

Ik heb ervaren in mijn leven hoe mijn schrijfverhaal bewust, onbewust, een stuk van mijn zelfbeeld is blijven bevestigen en mij onbewust vroeg om mij naar mijn verhaal te blijven gedragen. Zo heb ik een schrijversverhaal dat ik als aanzet voor dit boek graag met jullie wil delen.

Toen ik 16 jaar was, schreef ik zeer goede verhandelingen, een schrijfsort die we na de kunst van het opstel onder de knie dienden te krijgen in de middelbare school. Ik schreef met een mooie opbouw van de inhoud, met weinig fouten en dus werd ik geselecteerd om voor de school deel te nemen aan een wedstrijd 'verhandelingen schrijven'. Ik werd tweede in deze wedstrijd tot grote ontgoocheling van mijn vader, van de school en natuurlijk ook van mijzelf. Ik wist dat ik iedereen had teleurgesteld en vanaf dat moment maakte ik een 'ik kan niet schrijven'-verhaal. Het schrijven van mijn thesis sociologie in 1983 en mijn thesis voor de European Master Mediation in 2007, was een ware nachtmerrie. Ik weigerde ook te doctoreren en verdenk mezelf er nu van dat mijn schrijversverhaal hier mee aan de basis van lag.

Ik kom uit een familie waarin schrijven toch wel aanwezig was. Mijn grootvader langs vaderskant begon op zeer late leeftijd, zo in zijn zeventiger jaren een verhaal te schrijven over een dorpsfiguur uit ons geliefde dorp Bierbeek. Het was een hoogstpersoonlijk verhaal waarvan niemand nog kon achterhalen wat werkelijk op feiten berustte en wat in- of aanvulling was van mijn grootvader. Maar het was een boeiend verhaal dat spijtig genoeg nooit is afgeraakt. Het manuscript ligt bij mij in een archiefdoos en soms kijk ik met bewondering naar de met inkt beschreven papieren met het verhaal. Ook mijn vader begon op

latere leeftijd te schrijven. Mijn vader heeft altijd wel geschreven. Hij was amateur-cabaretier zoals dat in de jaren 60 heette. Hij schreef zijn eigen teksten, zijn liedjes en sketches en ook die van zijn boezemvriend (mijn latere schoonvader) met wie hij samen de bonte avonden in parochiezalens en balzalens van de dorpen in Vlaanderen verzorgde. In zijn zeventiger jaren begon ook hij op vraag van de deken van het dorp, verhalen te schrijven over ons dorp, Bierbeek en over de dorpsfiguren uit zijn kinderjaren. Deze verhalen verschenen eerst in het parochieblad en waren een gigantisch succes. Mijn vader schilderde en beeldhouwde al zijn verhaalfiguren zoals hij ze had meegemaakt en gezien en bekeken. Waren dat waarheidsgetrouwe verhalen? Ik vermoed van niet: het waren de verhalen van mijn vader. Op 80-jarige leeftijd werden zijn verhalen gebundeld in een heus boek, ze worden nog steeds door de gemeente Bierbeek te koop aangeboden.

Ik heb voor mezelf 2 “schrijfverhalen” geschreven: het “ik kan niet schrijven verhaal” en het “ik moet een wetenschappelijk boek schrijven verhaal”. Een verhaal dat mij al mijn hele leven bezighoudt: het ‘ik kan schrijven’-verhaal. Dit oude schrijfverhaal is een zelfbeperkend verhaal en heeft mij al veel zweet en tranen gekost. Ik heb het nog steeds niet helemaal losgelaten en het belast mij de laatste jaren steeds meer naarmate mensen ‘vinden’ dat ik eindelijk eens moet opschrijven wat ik in mijn opleidingen vertel. Het is aandoenlijk zelfs om mij mijn eigen schrijfverhaal te horen vertellen aan derden. De energie en het zelfmedelijden die daarin vervat zitten zijn bijna pathetisch en toch in mijn beleving zo waar.

Nog een ander schrijfverhaal speelt mij parten. Een boek over bemiddeling ‘moet’ een wetenschappelijk onderbouwd boek zijn. Samengesteld met de kennis van vele wereldwijd erkende bemiddelaars. Dit boek mag geen verhaal zijn, geen persoonlijk verhaal, zoals de kronieken van mijn grootvader en vader.

En toch is dat wat ik met dit boek ga doen. Ik ga het schrijven als een verhaal. Mijn verhaal over bemiddeling. Ik wil mijn beperkende verhalen achter me laten en mijn verhaal met jou delen, zoals het voor mij is, nu op dit moment.

Ik nodig je uit dit verhaal te onderzoeken, te bekijken en jouw eigen bemiddelingsverhaal naast mijn verhaal te leggen.

*Ik draag met heel mijn hart dit boek op
aan mijn grootvader, Walter Evers,
en aan mijn vader, Amandus Evers,
moedige schrijvers van hun verhalen
en aan mezelf, de laatste Evers in mijn familie,
die mijn persoonlijk verhaal zal schrijven.
Moge dit boek mij bevrijden van
mijn beklemmende verhalen
en mij de moed geven dit verhaal te schrijven.
Blankenberge, 1 mei 2016*

DEEL 1

Bemiddeling, conflict en ontwikkeling

*Het opwekken van onze eigen kracht
neemt de noodzaak om te helpen niet weg,
doch de hulp die geboden wordt moet de ontvangers
aanmoedigen
om hun eigen kracht en waarde te vinden.*

Geoff Boltwood

Inleiding

Zowat 50 jaar geleden werd in Amerika bemiddeling van onder het stof gehaald en kreeg het, gehuld in een nieuw kleedje, een plek binnen wat ADR (Alternative Dispute Resolution) of buitengerechtelijk geschilbeslechting wordt genoemd. Onder ADR vallen ook onderhandeling, facilitatie en arbitrage. Het zijn buitengerechtelijke procedures om uit een conflict te geraken. In de jaren 80 waaide bemiddeling via de Angelsaksische landen West-Europa binnen. In de jaren 90 kreeg (echt)scheidingsbemiddeling in Vlaanderen eerst binnen de welzijnssector en later binnen de advocatuur en het notariaat, ruime aandacht van de Vlaamse regering. Opleidingen werden georganiseerd en de eerste bemiddelaars gingen aan het werk.

In 2005 kreeg België een Wet op de Bemiddeling. De wetgeving, zowat de eerste in Europa, bood bemiddeling aan als een nieuwe manier om conflictkwesaties te regelen die al dan niet bij de rechtbanken aanhangig waren gemaakt. Het terrein van de (echt)scheidingsconflicten werd uitgebreid naar alle familiale conflicten. Ook op nieuwe terreinen zoals burgerlijke en handelszaken en in arbeidsconflicten kon bemiddeld worden. De wet bepaalde wie als bemiddelaar mocht optreden. Er was aandacht voor de kwaliteitsbewaking van bemiddeling. Opleidingsinstituten en bemiddelaars werden erkend indien ze beantwoordden aan kwaliteitscriteria. Er werd een deontologische code voor de bemiddelaars opgesteld. Een federale bemiddelingscommissie waakt over de ontwikkeling én de kwaliteit van bemiddeling en verleent onder meer de erkenningen van opleidingsinstituten en bemiddelaars.

Deze actieve aanpak heeft bemiddeling onder de aandacht gebracht als een wenselijk alternatief voor de vele gerechtelijke procedures in ons land. Burgers en rechtzoekenden werden aangespoord om zich voor hun conflicten te wenden tot een bemiddelaar. Hiermee werd de boodschap gegeven dat conflicten het best in handen moesten gegeven worden van degenen bij wie ze horen: de conflictanten zelf. Uit buitenlands onderzoek bleek dat bemiddelde oplossingen vaak duurzamer waren en beter toegepast werden dan opgelegde oplossingen. In bemiddeling worden mensen bijgestaan door een onafhankelijke, onpartijdige, neutrale bemiddelaar binnen een kader van vrijwilligheid en vertrouwelijkheid. Bemiddeling biedt mensen dus een unieke kans om zelf, met elkaar en met de bijstand van een derde, de bemiddelaar, tot oplossingen, resultaten, uitkomsten, afspraken te komen waar ze zich kunnen in terugvinden. Duurzame oplossingen die bovendien sneller en goedkoper zijn gevonden dan deze via langdurige en dure gerechtelijke procedures die bovendien veel emotionele schade kunnen toevoegen aan het conflict.

De wet van 2005 heeft een beweging in gang gezet waardoor honderden professionelen uit alle sectoren van de samenleving zich massaal zijn gaan bijscholen tot bemiddelaar. Op 14 oktober 2015 waren er 1 707 erkende bemiddelaars waarvan er 1 352 actief waren. Vrouwelijke bemiddelaars, bemiddelaars uit de derde groep en bemiddelaars in familiezaken vormen de meerderheid (cijfers Federale Bemiddelingscommissie van 14 oktober 2015). We kunnen inderdaad spreken van een echte hype! In de praktijk blijkt echter dat ‘velen zijn geroepen doch weinigen uitverkoren’. Vergelijkbaar met onze buurlanden zijn vele bemiddelaars ‘werkloos’. Uit onderzoek blijkt dat mensen niet zo geneigd zijn om naar een bemiddelaar te stappen. Professionelen waarvan het cliënteel verwickeld is in een conflict, verwijzen hun cliënten niet makkelijk door naar een bemiddelaar. We zitten dus met een hype die geen hype lijkt te zijn.

Ik heb met dit boek niet de bedoeling uit te zoeken waarom deze hype in de praktijk geen hype blijkt te zijn. Het is wel mijn bedoeling om via dit schrijfsel te laten zien dat bemiddeling veel meer is dan een hype. Bemiddeling is een verhaal, een groot verhaal zelfs. Een verhaal dat in mijn visie aansluit op een ontwikkeling in onze samenleving, op een ontwikkeling in de mensheid waarvan de tekenen reeds zichtbaar zijn. Bemiddeling is een verhaal dat ons raakt omdat het aansluit bij een diep, gedeeld menselijk verlangen naar vrede en harmonie. Vrede in de wereld, vrede met elkaar en vrede in onszelf. Bemiddeling spreekt ons aan omdat het een verhaal vertelt dat ons als mens kansen laat zien om anders om te gaan met onze verschillen, met onze tegenstellingen en met onze energie-vretende conflicten. Conflicten dragen in zich een paradox: ze lijken ons van elkaar te scheiden, maar houden ons verbonden zij het op een destructieve wijze. Zolang we met elkaar strijden willen we iets van elkaar. Conflicten bieden een kans tot echte verbinding. Bemiddeling nodigt ons uit om ondanks en dankzij onze onderlinge verschillen ons unieke zelf te zijn en te blijven in onze relaties met elkaar. Bemiddeling toont ons hoe we open kunnen staan voor het verschil met de ander en ons tegelijk met die andere kunnen verbinden en met elkaar leven in harmonie. Bemiddeling houdt de belofte in dat dit kan, dat dit behoort tot onze menselijke mogelijkheden: samen-leven, samen-werken en samen-zijn in een diverse, globale samenleving in en met het verschil. Dit vraagt van ons mensen dat we onze inherente menselijke vermogens van empathie, verbondenheid en zorg voor elkaar herontdekken, verder ontwikkelen en als levenshouding in ons dagelijks leven integreren. Bemiddeling spoort ons aan om naar onze verschillen te kijken als een bron van rijkdom en van leren. We zijn uniek en tegelijk zijn we allemaal mens en daardoor één en verbonden met elkaar. Conflicten helpen ons beseffen dat we onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn, dat we hoe dan ook wederzijds van elkaar afhankelijk zijn ondanks en over onze verschillen heen. We hebben elkaar immers nodig zowel om in conflict te gaan (con-flict) als om er

Bemiddeling - Meer dan een hype?

weer uit te geraken. De praktijk leert dat een conflict pas stopt als mensen een uitkomst vinden waarover ze wederzijds tevreden zijn, van welke aard die uitkomst ook moge zijn.

Bemiddeling levert een bijdrage aan een leven van meer harmonie, meer vrede, meer vrijheid en meer uniciteit in verbondenheid met elkaar, binnen een diverse wereld.

Vanuit het contact met dit diep menselijke verlangen én aangestuurd vanuit onze natuurlijke, menselijke vermogens van liefde, verbondenheid en empathie, kunnen we leren samenleven, samen-werken en samen-zijn op een wijze die én recht doet aan onze individuele eigenheid én recht doet aan onze natuurlijke verbondenheid en eenheid met elkaar.

Hoofdstuk 1

Kennismaken met bemiddeling

*Bemiddeling gaat niet om
uw gezicht te verliezen,
maar om uw
gezicht te laten zien ...*

Laten we voor wie niet zo vertrouwd is met bemiddeling, even een rondrit maken door het bemiddelingslandschap en beginnen met een korte geografische en historische schets.

Bemiddeling is geen product van de 20ste eeuw en evenmin een product van Amerikaanse bodem. De Amerikaanse verdienste bestaat erin dat het Amerikaanse juridisch systeem op een bepaald moment (midden jaren 60) mediation heeft toegevoegd aan de ‘Alternative Dispute Resolution’. De belangrijkste en best gekende vormen van ADR zijn onderhandeling, facilitatie, arbitrage en mediation of (conflict)bemiddeling.

Volgens Moore is onderhandeling “(...) a bargaining relationship between parties who have a perceived or actual conflict of interest. The participants voluntarily join in a temporary relationship designed to educate each other about needs and interests, to exchange specific resources, or to resolve less tangible issues as the form their relationship will take in the future or the procedure by which problems are to be solved” (Moore, 2003, p. 8).

Volgens Brenninkmeijer (2001, p. 326) is facilitation het begeleiden van een bijeenkomst of onderhandeling door een neutrale derde met als doel de communicatie tussen partijen te verduidelijken en te verbeteren.

Bij arbitrage geeft een arbiter een al of niet bindend advies inzake de oplossing van het conflict (Brenninkmeijer, 2001, pp. 325-326).

Bemiddeling is geen westerse ‘uitvinding’, maar is overal ter wereld terug te vinden. Moore en Augsburgers geven in hun boeken een uitgebreid overzicht van de bemiddelingspraktijken over de hele wereld. Tannen beschrijft de bemiddelingspraktijken in Japan, Korea, Indonesië, Maleisië, India en de Filipijnen. Ook de Afrikaanse landen hebben hun vorm van bemiddeling. Denken we maar aan de Gacaca in Rwanda en de waarheidscommissies in Zuid-Afrika, die een hedendaagse invulling zijn van de Afrikaanse ‘Ubuntu’ (Tutu, 1999). Ubuntu is “(...) een centraal begrip in de Afrikaanse *weltanschauung* (...) het draait om het wezen van het mens-zijn (...) het is (...): (...) Ik ben een mens omdat ik erbij hoor. Ik doe mee, ik deel. Een persoon met *Ubuntu* is open en toegankelijk voor anderen, is positief over anderen, (...) Harmonie, vriendelijkheid en gemeenschapszin zijn een groot goed. Sociale harmonie is (...) het hoogste goed (...). Vergeven is de beste vorm van zelfbelang (...) ook spreken over verzoening, herstel en wederopbouw (...) (dan) is *Ubuntu* aan het werk” (Desmond Tutu).

Ook autochtone bevolkingsgroepen zoals de Aboriginals (Australië), de Maori (Nieuw-Zeeland) en de Natives (Indianen in Canada en Amerika) zijn in hun traditionele ‘rechtssystemen’ sterk gericht op het bemiddelingsdenken. Denken we maar aan de ‘speaking circles’ in de tipi, het doorgeven van de ‘talking stick’ tijdens het bemiddelingsgesprek, het roken van de vredespijp bij de aanvang van een ‘bemiddelingsgesprek’ wanneer conflicten zich voordoen binnen de stam of tussen stammen.

De recente uitgebreide toepassing van bemiddeling wereldwijd zou kunnen suggereren dat bemiddeling een nieuwe methode is. Niets is minder waar. Bemiddeling is een zeer 'oude' manier van conflictoplossing. In China waren er 6000 jaar geleden al bemiddelaars en lang voor onze tijdrekening kwam een Sumerische koning als bemiddelaar tussen om een oorlog te vermijden. Duss-von Werdt illustreert in zijn boek *Homo Mediator* hoofdzakelijk de Europese wortels van bemiddeling met als oudste voorbeeld Solon. Solon was archont van Athene in de 6de eeuw voor Christus. Hij werd uitdrukkelijk benoemd tot leider van de toenmalige regering en tevens tot 'bemiddelaar' toen Athene aan de rand van een burgeroorlog stond. En reeds in de 13de en in de 15de eeuw vinden we in Franse woordenboeken de woorden 'bemiddelaar' en 'bemiddeling' terug.

Deze korte rondreis leert ons dat bemiddeling overal en altijd heeft bestaan, zij het wel in een eigen, lokale vorm: 'de' bemiddeling bestond niet en de bemiddeling van toen verschilt van wat wij nu onder bemiddeling verstaan.

1. Bemiddeling: een wereld van diversiteit

De diversiteit van bemiddeling toont zich zowel in haar modellen, in de veelkleurigheid van stijlen van de bemiddelaars. Onder een model verstaan we dan een rationele, vereenvoudigde, abstracte weergave van een werkelijkheid. Het model kan dan dienen als ideaal, als voorbeeld om op te volgen, te kopiëren of als bron van inspiratie (www.encyclo.nl).

Vooreerst *de diversiteit van de bemiddelingsmodellen*.

Tot in de negentiger jaren van de vorige eeuw bestond er in de bemiddelingsliteratuur een grote unanimité over wat be-

middeling precies was. Bemiddeling werd omschreven als een buitengerechtigde methode van conflictoplossing waarbij partijen zelf met de hulp van een derde, de bemiddelaar, tot een oplossing van hun conflict komen. Bemiddeling was een gestructureerd en gefaseerd proces van probleemoplossing. De ontwikkeling door Fisher en Ury in 1992 van een onderhandelingsmethode waarbij partijen met elkaar onderhandelen op basis van hun belangen en niet van hun standpunten, leverde een belangrijke bijdrage in de ontwikkeling van wat nu de *problem-solving bemiddeling* wordt genoemd.

In de negentiger jaren deden zich echter twee fenomenen voor die een breekpunt waren voor het monopolie van de *problem-solving bemiddeling*. Vooreerst ontwikkelde zich naast de conflict-management en de conflict-resolution theorie een nieuwe visie op conflicten: de conflict-transformatie visie van Paul Lederach. In deze visie zijn conflicten dynamisch en transformerend. Daarnaast hielden Bush en Folger in hun boek *The Promise of Mediation. Responding to Conflict through Empowerment and Recognition* een krachtig pleidooi om de transformatiepotentie van conflicten praktisch aan te wenden in een nieuw bemiddelingsmodel: *transformatieve bemiddeling*.

Eveneens in dezelfde periode verschenen in Frankrijk van de hand van Jean-François Six meerdere boeken over bemiddeling waarin hij zijn visie op bemiddeling duidelijk maakt. Sluitstuk van zijn zoektocht is het in 2002 verschenen boek waarin hij zijn *'ternaire bemiddeling'* voorstelt: een ontmoeting tussen mensen die banden met elkaar willen aangaan of herstellen omwille van een verschil.

In 2001 groeide in Nieuw-Zeeland vanuit de narratieve familierapie het *narratieve bemiddelingsmodel* van Winslade en Monk waarin de deconstructie van de conflictverhalen en de co-creatie van samenwerkingsverhalen centraal staan.

In ons Nederlandse taalgebied, meer bepaald in Nederland, werden recent twee nieuwe bemiddelingsmodellen ontwikkeld: provocatieve mediation en oplossingsgerichte mediation. Donald Mac Gillavry noemde zijn werkwijze *avant la lettre* 'provocatief bemiddelen'. Deze manier van bemiddelen werd recentelijk verder ontwikkeld door René Stroop. Provocatieve mediation schudt cliënten wakker, activeert hen, laat hen nadenken. Het is een paradoxale werkwijze die het tegenovergestelde beweert, om de focus juist te leggen op het andere. Provocatief bemiddelen is geïnspireerd op het provocatief coachen dat zich ontwikkelde vanuit de provocatieve therapie van de Amerikaan Frank Farrelly. Deze therapievorm werd door Jaap Hollander en Jeffrey Wijnberg naar Nederland gebracht en omgezet in provocatief coachen.

Oplossingsgericht bemiddelen werd ontwikkeld door Frederike Bannink vanuit de oplossingsgerichte therapie van Shazer en is sterk gefundeerd in de positieve psychologie van Seligman. Oplossingsgerichte mediation nodigt deelnemers uit te ontdekken en te realiseren wat ze voor het conflict in de plaats willen. Het doel van oplossingsgerichte mediation is het ontwerpen en bereiken van de gewenste toekomst van de deelnemers.

Het is opvallend hoe recente bemiddelingsmodellen of -benaderingen zich ontwikkeld hebben vanuit de psychologisch/therapeutische hoek, wat in contrast staat met de juridische context waarin de moderne bemiddeling als ADR-methode is gesitueerd. Dat zorgt vaak voor heftige discussies over het onderscheid tussen bemiddeling en therapie en coaching. Over het onderscheid tussen de meer 'relatie'-gerichte bemiddelingen en de meer 'oplossingsgerichte' modellen. Over het onderscheid tussen bemiddelingen die zich binnen een juridisch of juist niet-juridisch kader hebben ontwikkeld.

Er zijn zeker nog meer benaderingen, modellen in omloop en zeker ook heel wat bemiddelingspraktijken die zich niet zo-

maar expliciet laten vertalen in een model. Denken we maar aan de praktijk van een aantal zeer bekende en invloedrijke bemiddelaars zoals de Zwitserse bemiddelaar Duss-von Werdt, de Oostenrijkse bemiddelaar Friedrich Glasl en de Amerikaanse bemiddelaar Kenneth Cloke die niet te vangen zijn onder een bepaalde modelvlag.

De verschillende bemiddelingsmodellen willen nogal eens van elkaar verschillen op een aantal belangrijke punten zoals: definities en doel van bemiddeling, het meestal impliciete mens- en wereldbeeld dat hun bemiddelingsconcept modelleert, hun visie op conflicten en de rol van de bemiddelaar binnen hun model (Evers, 2007).

Voor het problem-solving model is bemiddeling een procedure van onderhandelen met als doel het conflict op te lossen. Voor andere modellen is bemiddeling een proces met als doel interacties te transformeren zodat oplossingen mogelijk worden. In sommige bemiddelingsmodellen is de bemiddelaar een expert, in andere is hij een procesbegeleider, een co-creator, een motivator, een compagnon de route. Sommige bemiddelingsmodellen zijn geïnspireerd door een individualistisch mensbeeld, andere door een relationeel mensbeeld. Sommige modellen hanteren een sociaal-constructionistisch wereldbeeld, andere een relationeel wereldbeeld.

De verschillende bemiddelingsmodellen hanteren vaak een eigen taal. Ze leggen vaak andere accenten in hun definitie van bemiddeling. In essentie echter is iedereen het eens over de basis ingrediënten van bemiddeling: minstens twee of meer mensen verschillen dusdanig van elkaar dat ze met elkaar in conflict zijn gekomen of dreigen te komen. Zij wensen het conflict niet (verder) te laten escaleren en/of wensen het uit te klaren. Zij gaan hiertoe vrijwillig en in vertrouwen met elkaar in gesprek. Zij zoeken samen naar een uitkomst waarin zij zich allen kunnen vinden. Zij doen dit in aanwezigheid van een bemid-

delaar die hen hierin op verschillende manieren kan bijstaan, zoals hierboven beschreven.

Zelf vind ik de volgende ingrediënten belangrijk en benoem dit als de coördinaten van de bemiddelingscorridor. Mensen kiezen om zelf en met elkaar hun onderlinge verschillen en conflicten uit te klaren, tot een uitkomst te komen. Ze doen dat in aanwezigheid van een bemiddelaar en bepalen samen welke bemiddelaar hen zal bijstaan. Bemiddeling is een vorm van 'helpen' waarbij de verantwoordelijkheid voor het conflict en voor de uitkomst in handen blijft van de conflictanten. Zij hebben volledige autonomie over de inhoud van het conflict. De bemiddelaar helpt bij het interactie-relatie stuk: hij helpt hen om met elkaar in dialoog te gaan. Hij is procedure- of procesbegeleider.

Diversiteit in bemiddelingspraktijken is een zegen én een verrijking, zowel voor bemiddelaar als gebruikers, zolang de basisprincipes van bemiddeling bewaard blijven.

Bemiddelaars hanteren ook verschillende *bemiddelingsstijlen*. Wie de vakliteratuur erop naslaat, stoot vrij snel op de driedeling faciliterend, transformatief en evaluatief bemiddelen. Bij faciliterend bemiddelen faciliteert de bemiddelaar de onderhandeling en de communicatie tussen de mensen. Transformatief bemiddelen beoogt de transformatie van de interactie, van het conflictverhaal, van cliënten als persoon. In de evaluatieve bemiddeling draagt de bemiddelaar zelf ook inhoudelijke voorstellen en suggesties aan. Bij deze laatste bemiddelingsstijl is de vraag in welke mate de inhoudelijke inbreng van de bemiddelaar het autonomieaspect van de cliënt op het vlak van de inhoud van het conflict, niet in gevaar brengt.

Bemiddelingsmodellen onderscheiden zich ook van elkaar in *de focus kwestie-relatie*. Elk conflict gaat 'over' een inhoud, een kwestie, meestal 'het probleem' genoemd en de wijze waarop de betrokkenen met hun verschillen omtrent die kwestie met

elkaar omgaan, de 'relatie' genoemd. Bemiddelingsmodellen die de kwestie centraal plaatsen bieden vooral een goede procedure aan zodat betrokkenen weten hoe ze met de kwestie moeten omgaan. Bemiddelingsmodellen die het relatieaspect van het conflict centraal plaatsen zien de 'sanering' van de conflictueuze relatie als voorwaarde om tot een oplossing van de kwestie te kunnen komen. De meeste bemiddelingsmodellen zijn eerder relatiegericht en werken procesmatig naar een uitkomst van het conflict toe.

Nog een laatste discussiepunt is de vraag hoe eng of ruim bemiddeling kan/mag/moet ingevuld worden. Moet bemiddeling uitsluitend en dus in zekere zin eng geformuleerd worden in termen van conflictbemiddeling? Mag bemiddeling ook breder opgevat en ingezet worden in allerlei situaties waarin een constructieve aanpak van verschil en diversiteit aan de orde is? Momenteel is er een onderscheid tussen (conflict)bemiddeling geregeld door de wet van 2005 en andere vormen van bemiddeling die, althans in België, onder andere wetgevingen zijn geregeld zoals strafbemiddeling, herstelbemiddeling en schuldbemiddeling. Daarnaast spreken we ook van relatie-, vastgoed- en arbeidsbemiddeling waarin niet een conflict doch eerder een verschil speelt. Ik zoek werk, jij hebt werk. Ik wil een huis kopen, jij verkoopt een huis. Bij relatiebemiddeling willen we zelfs hetzelfde doch weten we niet hoe we elkaar moeten vinden. In deze drie gevallen brengt de bemiddelaar de mensen in hun verschil samen.

Gaan we terug naar onze verschillende bemiddelingsmodellen, dan verwijst elk van de besproken modellen (met uitzondering van de ternaire bemiddeling) expliciet naar een proces/procedure om een conflict op te lossen of minstens het conflictverhaal of de conflictrelatie zodanig te veranderen dat een oplossing van de kwestie in het conflict tot de mogelijkheid behoort. Het conflict staat dus centraal. Alleen de ternaire bemiddeling focust niet zozeer op het conflict doch op de creatie en/of her-

stel van banden ingevolge of ten behoeve van een verschil of een conflict. In de volksmond wordt bemiddelen dan weer gebruikt om elke activiteit aan te duiden waarbij een derde twee of meer 'partijen' samenbrengt die het niet met elkaar eens geraken en daarin speelt de bemiddelaar een zeer actieve en vaak oplossende rol.

Om al deze redenen wordt wat wij conflictbemiddeling noemen in Nederland 'mediation' genoemd. Het Vlaamse woord be-middelen geeft echter heel mooi aan wat het bedoelt: mensen middelen met elkaar en de 'be' verwijst etymologisch naar 'iets of iemand tot lijdend voorwerp maken'. 'Be' verwijst dus naar de activiteit van een derde die assistentie verleent. Die mooie verwijzing vinden we alleen terug in onze Nederlandse taal. De bemiddelaar bemiddelt en de cliënten middelen met elkaar. Zijn activiteit bestaat erin hen te begeleiden en bij te staan.

2. Eenheid in diversiteit

Naast de diversiteit tussen de verschillende modellen brengt de deontologie van de bemiddelaar en de rol van de cliënten in bemiddeling, toch heel veel uniformiteit aan in de praktijk van de bemiddeling. De moderne versie van bemiddeling hanteert wereldwijd eenzelfde gedragscode voor de bemiddelaar. De belangrijkste richtlijnen in deze gedragscode zijn de onpartijdigheid, onafhankelijkheid, neutraliteit van de bemiddelaar. Ook de vertrouwelijkheid van de bemiddelingsinhoud en de vrijwillige deelname zowel van cliënten als van bemiddelaars aan het bemiddelingsgebeuren behoren tot de code. Voor de deelnemers aan het conflict geldt dat ze bereid zijn om op vrijwillige basis met elkaar te spreken en zelf tot een uitkomst te komen waarin zij zich kunnen vinden. Als voorbeeld geef ik hierbij een

bemiddelingsdefinitie die helemaal geformuleerd is vanuit de voorgeschreven deontologie: bemiddeling is een gefaciliteerde conversatie die vrijwillig, privé, confidencieel en collaboratief is en informeel wordt begeleid door een onafhankelijke persoon die ervaring heeft met de kwestie. Kijken we naar de rol van cliënten in bemiddeling, dan zijn het cliënten die met elkaar praten en zelf tot een oplossing proberen te komen onder leiding van de bemiddelaar. Deze twee elementen, de rol van bemiddelaar en de rol van cliënten, maken bemiddeling tot een uniek verhaal.

Leeswijzer ter inspiratie

BANNINK, F. (2006). *Oplossingsgerichte mediation*. Amsterdam: Harcourt Assessment BV.

BRENNINKMEIJER, A.F.M., BONENKAMP, H.J., VAN OYEN, K., PREIN, H.C.M., & WALTER, P. (red.) *Handboek Mediation*. Den Haag: Sdu Uitgevers, verschillende edities.

BUSH, R.A.B., & FOLGER, J.P. (1994). *The Promise of Mediation. Responding to Conflict through Empowerment and Recognition*. San Francisco: Jossey-Bass.

BUSH, R.A.B., & FOLGER, J.P. (2005). *The Promise of Mediation. The transformative Approach to Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.

DUSS-VON WERDT, J. (2008). *Einführung in Mediation*. Heidelberg: Carl-Auer.

DUSS-VON WERDT, J. (2005). *Homo mediator. Geschichte und Menschenbild der Mediation*. Stuttgart: Klett-Cotta.

EVERS, D. (2007). *Veranderingsgericht bemiddelen*. Thesis voor het behalen van de European Master in Mediation. Leuven.

HAYNES, J.M., FONG, L.S., & HAYNES, G.L. (2004). *Conflict Management*. State University of New York.

MOORE, C.W. (2003). *The mediation process*. San Francisco: Jossey-Bass (derde druk).

RISKIN, L. (1996). *Understanding Mediator Orientations, Strategies and Techniques: A Grid for the Perplexed*. 1 Harvard Negotiation L. Rev. 7.

SIX, J.-Fr., & MUSSAUD, V. (2002). *Médiation*. Paris: Seuil.

STROOP, R. (Privaat material) Provocatieve Mediation.

WINSLADE, J., & MONK, G. (2001). *Narrative mediation: A new Approach to conflict resolution*. San Francisco, Jossey-Bass.