

# Herformuleren van verwijt naar belang

In de rubriek Vaardigheden besteden wij regelmatig aandacht aan speciale vaardigheden van mediators, op een praktische wijze zodat u die ook kunt toepassen in uw praktijk. Dit keer gaan Coen Schippers en Ellen van Gestel in op een vaardigheid die de kern van mediation raakt: het herformuleren van verwijten naar belangen. Ze beogen niet in de enge zin van het woord één specifieke interventie of vraag te bespreken, maar kijken vooral naar wat je ermee wilt bereiken.

**In een conflict nemen partijen** standpunten in. Je hoort ze elkaar verwijten maken, klagen en verzuchten. Je ziet ze als het ware met de vinger naar de ander wijzen. Er zitten altijd emoties (in verschillende lagen) onder en het is belangrijk dat je die (h)erkent. Een verwijt is op de ander gericht, terwijl de zorg, de wens of de behoefte bij degene zit die het verwijt 'afvuurt'. Wat je als mediator wilt, is dat partijen tot inzicht komen over wat nou eigenlijk belangrijk voor ze is, dat ze dat van elkaar gaan begrijpen en dat ze in beweging komen. Welke mindset heb je als mediator nodig om dat bij partijen te bereiken? We belichten hieronder een aantal uitgangspunten die je helpen met de juiste mindset aan tafel te gaan en die je kunt integreren in jouw standaardpatroon van gedachten, gevoelens en gedrag. Zodat je het zonder nadenken kunt doen.

Hoewel er meer uitgangspunten een rol kunnen spelen, zijn dit volgens ons de belangrijkste.

## **Al onderzoekend mag je ernaast zitten**

Stel, de afnemer van een softwarepakket voor de salarisadministratie verwijt de leverancier te weinig proefgedraaid te hebben. Dan zou je dat bijvoorbeeld kunnen vertalen in het belang van een goed functionerende salarisadministratie. Je toetst of dat klopt. Zolang je toetst, ervaart die ander dat jij interesse toont en mocht het inderdaad een ander belang betreffen dan komt hij daar waarschijnlijk vervolgens zelf wel mee. Een belangrijk uitgangspunt is dus dat je het mis mag hebben. Je bent immers op onderzoek. Dit uitgangspunt werkt drempelverlagend: het maakt dat je niet al te veel hoeft na te denken over de vraag of je het wel goed doet. Daardoor kom je makkelijker 'uit je

## vaardigheden

Door **Coen Schippers** en  
**Ellen van Gestel**

## Welke gedachte gaat mij helpen de vaardigheid in te zetten?

hoofd' en is het simpeler 'aan te sluiten bij wat er aan tafel gebeurt'.

### Het positief tegenovergestelde

In elk verwijt schuilt een wens, verlangen of behoefte. Om een verwijt te kunnen vertalen in een wens of behoefte, helpt het om jezelf twee vragen te stellen: Wat is het positief tegenovergestelde van het verwijt? En vervolgens: en waarom is dat voor hem belangrijk? In het hiervoor genoemde voorbeeld is het verwijt: er is te weinig proefgedraaid. Het positief tegenovergestelde is: voldoende proefdraaien. En waarom is dat voor hem belangrijk? Om problemen eerder te ondervangen, zodat het systeem meteen goed functioneert.

### Perspectiefwissel

Om de overstap naar het belang te maken, is het van belang dat je van perspectief wisselt. Bijvoorbeeld dat je het perspectief wisselt van testen van de software naar functioneren van de administratie. (Of om een bekend voorbeeld uit de wereld van de sales te noemen: iemand die zegt een boor te gaan kopen, wil eigenlijk een gat in de muur. Het perspectief wisselt van powertool naar muur.)

### Van verleden naar toekomst

Je gaat in het algemeen van het negatieve in het heden en/of verleden naar het gewenste in de toekomst: van te weinig proefgedraaid naar lekker kunnen gaan werken.

### Van de ander naar jezelf

Door een verwijt te vertalen in de wens of behoefte van degene die het verwijt maakt, wordt die naar de ander wijzende vinger natuurlijk omgebogen naar een belang van degene die wijst.

### Gebruik belangentaal

Gebruik geen standpuntaal, dat werkt escalierend, maar spreek zelf in belangen. Dus niet: 'Begrijp ik het goed dat het voor u belangrijk is dat u 51 procent van de aandelen in handen krijgt?',

maar: 'Begrijp ik het goed dat voor u zeggenschap belangrijk is?'

### Ontkoppel het belang van de persoon

Het gaat om een belang, wens of verlangen van iemand dat ontkoppeld is van de ander. Dus bij een verwijt dat een collega altijd te laat komt op vergaderingen, zeg je niet: 'Is het voor u belangrijk dat hij meer betrokkenheid toont?' maar: 'Is voor u betrokkenheid belangrijk?'

### Trainingstips

Wat zou je kunnen helpen om deze vaardigheid 'als vanzelf' in te kunnen zetten, dus zonder dat je aan de mediationtafel hard moet nadenken over de vraag wat je nou ook alweer moet doen? Je kunt beginnen met in jouw eigen tijd (dus niet tijdens een mediation) op een rustig moment voor jezelf de volgende vragen te stellen:

- Techniek: hoe ga ik deze techniek/vaardigheid inzetten?
- Zelfreflectie: welke gedachte gaat mij helpen de vaardigheid in te zetten?
- Houding: welke basishouding neem ik aan?
- Signaleren: waar ga ik op letten?
- Timing: welk moment zet ik de vaardigheid in?

Dit maakt dat je gericht weet waarmee en hoe je het beste kunt oefenen.

Vervolgens is het goed voor jezelf een actieplan op te stellen, om op een dusdanige wijze te oefenen dat je op een gegeven moment onbewust bekwaam bent. Als je goed oefent, kan dit al in korte tijd gerealiseerd worden (pakweg tussen de zes tot tien weken). Onze tip is om het klein te houden. Liever zeggen dat je acht weken lang twee keer per week tien minuten gaat oefenen met herformuleren, dan dat je zegt dat je in het vervolg gaat herformuleren. Die laatste ambitie is veel te groot en is daarmee moeilijk realiseerbaar. En maak het concreet: bijvoorbeeld dat je elke woensdagavond en zaterdagmiddag tien minuten ergens gaat zitten waar je kunt oefenen. Oefen met een collega, vriend of huisgenoot. Als je met iemand oefent, leg diegene dan van tevoren uit waarop je feedback wilt ontvangen.

En probeer creatief te zijn. Zo kun je bijvoorbeeld met je (voormalige) medecursisten uit jouw eigen mediationopleiding of met de mensen uit jouw intervisiegroepje afspreken dat je een appgroep aanmaakt en dat iedereen er elke week vijf verwijten, standpunten enzovoorts in zet. Met zes deelnemers zijn dat dus wekelijks dertig oefeningen in herformuleren. Op een gegeven moment zal je merken dat de mogelijkheden om te oefenen overal te vinden zijn. Zo kun je bijvoorbeeld in de auto *Radio 1* aanzetten en uitspraken van degene die geïnterviewd wordt, herformuleren. ●



**Ellen van Gestel** is mediator en trainer bij Dialogue. **Coen Schippers** ontwikkelde in opdracht van Dialogue de *Mediation-vaardigheden repetitor*, een instrument voor het laagdrempelig trainen op vaardig gedrag.