

HET BEMIDDELINGSGESPREK

Een belangrijk onderdeel van buurtbemiddeling is het gezamenlijke bemiddelingsgesprek. Dit gesprek verloopt in grote lijnen als hieronder beschreven.

Vooraf

Beide partijen hebben laten weten dat ze willen deelnemen aan een bemiddelingsgesprek. De coördinator bepaalt na overleg een datum en tijdstip. De burens worden uitgenodigd op het kantoor of op een andere neutrale plaats. Wanneer een van de partijen arriveert, is het niet de bedoeling dat de bemiddelaars al met deze persoon in gesprek gaan. Daarmee kunnen ze immers hun neutrale, onpartijdige karakter verliezen. Het gesprek begint zodra de andere partij aanwezig is. In verband met de gespannen situatie is het zeker niet de bedoeling dat de burens een tijd lang met elkaar in een wachtkamer zitten. De bemiddelaars zorgen er dan ook voor dat ze van tevoren alle voorbereidende werkzaamheden hebben afgerond.

Opening

De voorzitter (een van de twee bemiddelaars) opent het gesprek door de aanwezigen welkom te heten en op hun gemak te stellen. De deelnemers krijgen te horen wat bemiddeling inhoudt en wat de rol van de bemiddelaars is. De bemiddelaars leggen uit dat ze onpartijdig zijn en dat ze de informatie vertrouwelijk houden. Aan de partijen wordt niet expliciet om geheimhouding gevraagd. Zij moeten de gelegenheid hebben om met hun naasten over de bemiddeling te praten. De bemiddelaar vertelt dat iedere partij de gelegenheid krijgt om zijn eigen verhaal te doen. Het gesprek duurt anderhalf, maximaal twee uur. De coördinator geeft dit van tevoren duidelijk aan. Als de afgesproken eindtijd is bereikt, bespreken de gesprekspartners wat te doen: het gesprek verlengen of een tweede afspraak maken.

Spelregels

De bemiddelaar legt de spelregels van het gesprek uit:

- niet schelden
- elkaar uit laten spreken
- met respect naar elkaar luisteren

Het is belangrijk dat de bemiddelaar aan beide partijen vraagt akkoord te gaan met deze regels. In de loop van het gesprek kan de bemiddelaar op deze afspraak terugrijpen als dat nodig is.

Oriëntatie op feiten en gevoelens

Beide partijen krijgen de gelegenheid te vertellen wat er aan de hand is of wat er is gebeurd. De bemiddelaar vraagt wie van de partijen wil beginnen. Geen van de partijen mag heel lang aan het woord zijn, omdat het risico bestaat dat de andere deelnemer de aandacht verliest. Als een van beiden toch te lang achtereen praat, grijpt de bemiddelaar in door het gezegde samen te vatten. De kunst van het bemiddelen is dat de gespreksleiders steeds met dezelfde vragen heen en weer gaan tussen de burens. Hiermee bereiken ze dat niet één partij de overhand krijgt.

Voor de bemiddelaar is emotie belangrijk gereedschap. Als iemand heel erg boos wordt of gaat huilen, is dat essentiële informatie. Emoties moeten voldoende ruimte krijgen in het gesprek. Schelden hoort daar overigens uitdrukkelijk niet bij. Het is belangrijk dat de bemiddelaar ook emoties benoemt en ernaar vraagt als ze niet aan de orde komen. Aan het eind van deze gespreksfase is het tijd om te focussen. De bemiddelaar vraagt aan beide partijen wat het belangrijkste of het moeilijkste voor ze is van alles wat ze verteld hebben. De bemiddelaar verwoordt gedachten en gevoelens van deelnemers door deze samen te vatten. Dit is vooral van belang als de partijen daar zelf moeite mee hebben.

Oriëntatie op belangen en wensen

In de volgende fase gaat het niet meer om de feiten van het conflict, maar om de behoeften die onder de feiten liggen. Dit is het terrein van de psychologie. Zo kan een bemiddelaar kijken vanuit de behoeftenhiërarchie van Maslow. Deze theorie stelt dat ieder mens behoefte heeft aan fysiologische bevrediging (eten, drinken, rust, zuurstof), veiligheid, sociale contacten, waardering en zelfverwerkelijking. Conflicten tussen mensen ontstaan wanneer de verschillende behoeften niet of niet geheel vervuld zijn, dan wel met voeten worden getreden.

In het gesprek geeft een van de partijen bijvoorbeeld aan dat ze – in het geval van geluidshinder – behoefte heeft aan rust, of aan autonomie, of dat ze vooral duidelijkheid wil hebben over wat er

gaat gebeuren. Een ander voorbeeld is dat iemand door een ruzie nauwelijks meer de deur uit durft te gaan. En dat bepaalt weer zijn of haar gevoel van veiligheid in de eigen buurt.

Begrip krijgen voor de situatie van de ander is voor de deelnemers het belangrijkste en tegelijk het moeilijkste onderdeel van het gesprek. De bemiddelaars richten zich niet op een compromis voor het conflict. Doelstelling is dat beide burens begrip krijgen voor de emoties, belangen en behoeften van de ander. De burens moeten zelf met elkaar onderhandelen over mogelijkheden om tegemoet te komen aan wederzijdse belangen en behoeften. De bemiddelaars maken deze behoeften duidelijk. Daarmee zien de partijen in hoe hun gedrag overkomt bij de ander en hoe het komt dat de ander boos, verdrietig of gefrustreerd is. Deze inzichten vormen de basis voor eventuele oplossingen.

Zoeken naar mogelijke stappen

De volgende stap is een zoektocht naar concrete afspraken waardoor de situatie voor beide burens verbetert. In deze fase stellen de bemiddelaars circulaire vragen. Bijvoorbeeld: 'Wat zou u willen dat uw burens doen, zodat u zich weer veilig voelt?' of: 'Wat kunt u doen, zodat uw buurvrouw zich weer veilig voelt?' De vragen worden aan beide partijen gesteld, zodat ze beiden bijdragen aan het herstel van de situatie. Hoewel in principe alles genoemd kan worden, komen de partijen in de praktijk vrijwel alleen met tamelijk reële mogelijkheden. De bemiddelaars onthouden zich van commentaar.

Voor- en nadelen oplossingen

De partijen bespreken samen de voor- en nadelen van mogelijke oplossingen. Zijn ze realistisch en betaalbaar? Wat is nodig om deze oplossingen te realiseren? Hoe zullen de partner en de rest van de omgeving reageren? Moet de corporatie erbij komen? Wat vinden de partijen over en weer haalbaar, wat vinden ze gemeenschappelijk haalbaar? Belangrijk is dat er geen winnaars of verliezers zijn. Vaak komen in dit stadium ook andere zaken naar voren. Een van de burens spreekt bijvoorbeeld uit dat hij de ander wil gaan groeten, of dat hij voortaan meteen gewaarschuwd wil worden als er iets aan de hand is.

Kiezen

De partijen kiezen voor een of meer oplossingen en maken concrete afspraken. De bemiddelaars hakken geen knopen door en komen zelf niet met oplossingen.

Intentieverklaring

De bemiddelaars leggen de afspraken vast in een intentieverklaring, die beide partijen ondertekenen. Het is ook mogelijk te volstaan met een mondelinge afspraak.

DE ROL VAN DE BEMIDDELAARS

Bemiddelaars hebben en gebruiken geen machtsmiddelen of gezag. Hun doel is mensen bemiddelbaar te maken en het proces te begeleiden. Emoties, wensen en belangen moeten een duidelijke plek krijgen voordat over oplossingen wordt nagedacht.

Van belang is dat de bemiddelaars op de juiste manier vragen stellen. Dat betekent onder andere: geen waarom-vragen en geen gesloten vragen (waarop alleen met ja of nee geantwoord kan worden). Het is de bedoeling dat de gespreksleiders doorvragen en nagaan of de partijen goed begrijpen wat er gezegd wordt. Ze zorgen ervoor dat beide burens evenveel aandacht krijgen. Hun eigen mening en emoties over wat er op tafel komt, houden ze voor zich.

Het kan moeilijk zijn om het doel van het gesprek voor ogen te houden. Bemiddelaars moeten geen oplossingen willen aandragen, maar een goed communicatief klimaat scheppen. Regelmatig ordenen ze het gesprek en vatten ze samen wat er gezegd is. Bemiddelaars moeten tegen een stootje kunnen. Ze zijn niet betrokken bij het probleem, maar kunnen wel heel wat over zich heen krijgen.

Na de bemiddelingsgesprekken volgt een spannende tijd, zowel voor de burens als voor de bemiddelaars. Belangrijke vragen zijn of de mensen met elkaar in contact blijven en of ze zich houden aan de afspraken die ze gemaakt hebben. Voor de bemiddelaars is het van belang dat ze realistische verwachtingen hebben. Burens hoeven niet als vrienden uit een bemiddelingsgesprek te komen. Als mensen geen contact met elkaar willen, betekent dat niet per definitie dat de bemiddeling niet is geslaagd. Soms wordt tijdens de bemiddeling duidelijk dat de burens weinig van elkaar hoeven te verwachten. De winst van de bemiddeling is dan dat ze weten waar ze aan toe zijn.