

De mediationmatrix

Ervaringen van forensische mediators *

Maarten Kouwenhoven

Inleiding

Een deskundige heeft een instrument nodig om zijn werk goed te kunnen doen. Voor een arts is dat een stethoscoop, voor een jurist een wetboek, voor een psycholoog testmateriaal en voor een mediator is dat de mediationmatrix.

De mediationmatrix is gebaseerd op de theorie van de Transactionele Analyse (TA) en de cybernetica en is te gebruiken als een routeplanner. Je weet waar je bent, je weet waar je samen heen wilt en hoe je daar komt. Met de mediationmatrix leg je partijen uit wat je doet, hoe je dat doet en waarom je dat doet. Hierdoor neemt de stress bij partijen af, hun logisch en ethisch denken krijgen weer de overhand en hun zelfbeschikking neemt toe. Hierdoor kunnen zij de rol van slachtoffer of aanklager loslaten en die van volwassene op zich nemen.

De mediationmatrix is een onderdeel van het opleidingsprogramma voor forensische mediation, een onderzoeksmethode waarin mediation- en coachtechnieken worden ingezet tijdens een ouderschapsonderzoek. Dit onderzoek vindt plaats op aanwijzing van de rechter als scheidende partijen niet tot een deugdelijk ouderschapscontract komen. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een forensisch mediator.

Uit de evaluaties blijkt dat de mediationmatrix een middel is om structuur en duidelijkheid te bieden. Hierdoor kan een mediator emoties zodanig sturen dat ze ondersteunend gaan werken in conflictsituaties, in het belang van de begeleiding van beide partijen. De mediator is dan niet iemand die een vorm van gesprekstechniek toepast, vanuit een rugzakje met losse modellen, maar een deskundige conflictbemiddelaar die een vak beheerst, met een heldere theorie en bijpassende instrumenten. In dit artikel wordt beschreven waar die deskundigheid uit bestaat en hoe deze manier van werken ook voor alle andere vormen van mediation nuttig kan zijn.

Eric Berne en de Transactionele Analyse

Een mediator heeft als taak te bemiddelen tussen partijen met een conflict, waarvan de relatie net als een kluwen vast zit. Partijen zijn zelf al bezig geweest met de

* Dit artikel kwam tot stand dankzij de nuttige adviezen van C.A.R.M.(Cees) van Leuven.

ontwarring, maar aan welk touwtje ze ook trokken, de kluwen kwam alleen maar vaster te zitten.

Een deskundige mediator heeft een theoretisch model nodig met instrumenten waarmee die kluwen ontward kan worden. Anders val je in herhaling en maak je het probleem groter.

Een van die modellen is de Transactionele Analyse (TA), een persoonlijkheids- en communicatietheorie ontwikkeld door Eric Berne (1910-1970). Hij is auteur van meerdere boeken, waarvan *Games People Play*, vertaald als *Mens erger je niet*, het meest bekend werd. De TA valt onder de complexiteitstheorie, ook wel chaostheorie genoemd, met als kenmerk de herkenbaarheid en de grote mate van toepasbaarheid.

Eric Berne was een Canadees psychiater. Hij specialiseerde zich in groepstherapie en streefde ernaar mensen actief te betrekken bij de oplossing van hun problematiek. Naast medicatie verschaftte hij ook informatie. Hij was een voorstander van het gebruik van eenvoudige termen waarmee hij zijn patiënten uit kon leggen wat er mis ging in hun communicatie en hoe zij dat konden verbeteren. Daarmee emancipeerde hij zijn patiënten en doorbrak hun passieve rol als slachtoffer.

Berne was geen alwetende arts die tégen zijn patiënten sprak. Hij was naast arts ook vaak een docent die mét zijn patiënten sprak en hen begrippen leerde. Daardoor gingen zijn patiënten logischer denken. Hun stress werd minder, hun klachten namen af en hun zelfbeschikking nam toe.

Wat is het voordeel van het kennen van begrippen? Wij kennen maar een paar soorten sneeuw, maar Eskimo's kennen veel meer soorten. Dit is nodig omdat zij daardoor gevaar sneller in kunnen schatten. Door woorden te geven aan al die soorten sneeuw kunnen zij deze ook eerder zien, herkennen en daarop anticiperen.

De effectiviteit van een mediator neemt toe als de mediator, net als Berne, begrippen gebruikt die partijen kunnen toepassen bij het oplossen van hun geschillen. Partijen hebben vaak behoefte aan kennis en informatie op het gebied van het omgaan met emoties en managen van conflicten. Het probleemoplossend vermogen van partijen neemt duurzaam toe als een mediator hen naast begeleiding en begrip ook hulpmiddelen verschaft en partijen leert hoe zij die kunnen aanwenden tijdens de mediation. De TA is daar heel geschikt voor gebleken.

De mediationmatrix

De mediationmatrix is ontleend aan de coachmatrix¹ en bestaat uit twee dimensies die samen een kwadrant vormen:

1. de onderstroom en bovenstroom;
2. feedback- en feedforward-denken.

1 M. Kouwenhoven, Handboek strategisch coachen, Amsterdam: Boom 2007.

Onderstroom en bovenstroom

De bovenstroom is wat zichtbaar of hoorbaar is, datgene wat iemand zegt of doet. De onderstroom is datgene wat iemand juist niet zegt, maar wel bedoelt. Berne (1975) noemde de bovenstroom het sociale niveau en de onderstroom het psychologische niveau. Een voorbeeld hiervan:

Zij: 'O, wat een zware dag. Ik ben zo moe.'

Zij bedoelt: 'Zou jij vanavond willen koken?'

Hij: 'Waarom moet ik altijd het vuilnis buiten zetten?'

Hij bedoelt: 'Kijk eens hoeveel ik van je houd.'

Zij: 'Het was een leuke avond. Fijn dat je me thuis hebt gebracht. Wil je mijn kamer even zien met het nieuwe bankstel?'

Hij: 'Nou graag, ik houd wel van stellen op de bank.'

Hopelijk bedoelen ze hetzelfde, anders is er al snel sprake van een conflict.

Bij de meeste conflicten waar partijen zelf niet meer uitkomen, is sprake van een communicatiestoornis op de onderstroom. Dat komt doordat mensen niet reageren op wat ze horen op de bovenstroom, maar op datgene wat ze denken te horen op de onderstroom. Daardoor kunnen misverstanden en conflicten ontstaan. Er ontstaat een kluwen als een conflict dat zich op de onderstroom bevindt, wordt uitgevochten op de bovenstroom. Aan welk draadje op de bovenstroom je ook trekt, het wordt alleen maar erger, totdat je de onderstroom tot bovenstroom maakt.

Berne² noemt de onderliggende patronen het script: een onbewust patroon dat je blijft herhalen omdat het vroeger effectief bleek te zijn. Een script is gebaseerd op een besluit dat men in een emotionele situatie neemt, vanuit de behoefte om te overleven. Het script is dan effectief.

Zij was de jongste thuis. Als zij boos werd delfde zij het onderspit. Totdat zij ontdekte dat huilen veel effectiever was. Haar moeder werd dan boos op haar oudere broers. Dan hoefde zij dat niet meer te doen.

Een script wordt negatief als de omstandigheden veranderen zonder dat het script wordt bijgesteld. Je gedraagt je dan volgens besluiten die vroeger effectief waren, maar nu zijn achterhaald. Dat kan een bron zijn van conflicten.

Nu is zij leidinggevende. Na ieder conflict zit zij met tranen in haar ogen achter haar bureau. Zij vindt dat medewerkers zo onaardig tegen haar doen en dat niemand het voor haar opneemt. Haar bedrijfsarts heeft haar met surmenageklachten naar huis gestuurd.

2 E. Berne, Wat er allemaal speelt, Amsterdam: Bert Bakker 1975.

Een script is positief als het is afgestemd op de actuele werkelijkheid. Een van de vaardigheden van een deskundige mediator is om de negatieve onderstroom tot positieve bovenstroom te maken. Kohlrieser noemt dit: 'put the fish on the table'.³ Een mooie metafoor als het om de onderstroom gaat. Dat doe je door niet op de inhoud in te gaan, maar op de rode draad te letten. Dan herken je patronen vanuit een helicopterview. Je zoomt niet in, maar je neemt juist op een professionele manier distantie. Een negatieve onderstroom kun je ombuigen tot een positieve bovenstroom door mediation en coachtechnieken te combineren.

Nu houdt zij onder supervisie een 'boosboek' bij, een dagboek waarin zij opschrijft wanneer zij boosheid voelt met als doel de boosheid van de onderstroom naar de bovenstroom te krijgen. Op deze manier wordt haar boosheid bespreekbaar. Zij geeft nu duidelijker haar grenzen aan zonder te gaan huilen. Zij neemt nu haar positie als leidinggevende veel krachtiger in waardoor de samenwerking met haar medewerkers aanzienlijk is verbeterd.

Feedback en feedforward

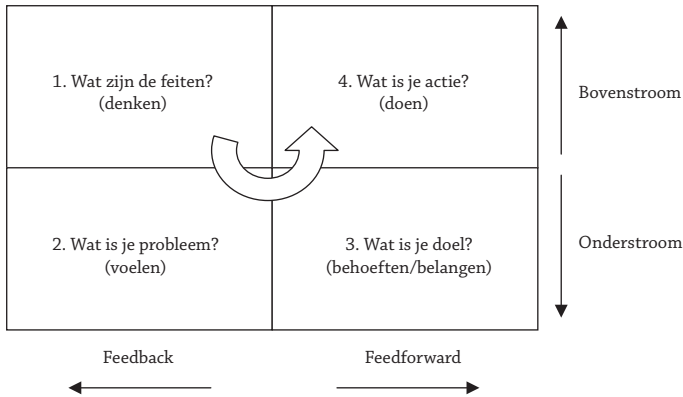
Feedback en *feedforward* zijn begrippen uit de cybernetica, de leer van de bestuurskunde. Het zijn twee belangrijke sturingspatronen gebaseerd op twee verschillende manieren van denken:

- *Feedback*-gericht denken. Deze manier van denken is *error-controlled*: probleemgericht. Je denkt na over wat er fout kan gaan, bedenkt manieren om dat te voorkomen en voert die uit. Of als er iets fout is gegaan, dan herstel je dat. Deze vorm van denken is digitaal, het is goed of fout. In angstige situaties neemt het feedbackgerichte denken toe. Beroepen die daarbij passen, zijn alle controlerende functies, variërend van accountant tot huisarts of een monteur in een garage. Zij zijn allemaal gericht op het goed laten verlopen van processen, uitgedrukt in een norm waar je aan moet voldoen, zoals bij veiligheidsnormen of ISO-normen.
- *Feedforward*-gericht denken. Deze vorm van denken is doelgericht en niet probleemgericht. Als je auto gerepareerd is en aan de normen voldoet, vraag je je af: waar ga ik ermee naartoe? Hier wint de nieuwsgierigheid het van de angst voor fouten. Bij deze vorm van denken maak je je een voorstelling van een aantrekkelijk doel. De 'beeldende' hersenhelft is dan actief.⁴

In de coachmatrix in figuur 1 is de bovenstroom terug te vinden in de twee bovenliggende en de onderstroom twee onderliggende vakken. Ieder vak in de coachmatrix heeft een bijpassende vraag zoals weergegeven in figuur 1.

3 G. Kohlrieser, *The Hostage At The Table. How Leaders Can Overcome Conflict, Influence Others, And Raise Performance*, New York: John Wiley & Sons 2006.

4 Kouwenhoven 2007, a.w.

Figuur 1: Coachmatrix

Fasen in het mediationproces

Een mediationproces voltrekt zich in fasen. In de literatuur worden verschillende fasen beschreven die globaal op hetzelfde neerkomen. In navolging van Brenninkmeijer e.a.⁵ gebruik ik de volgende indeling:

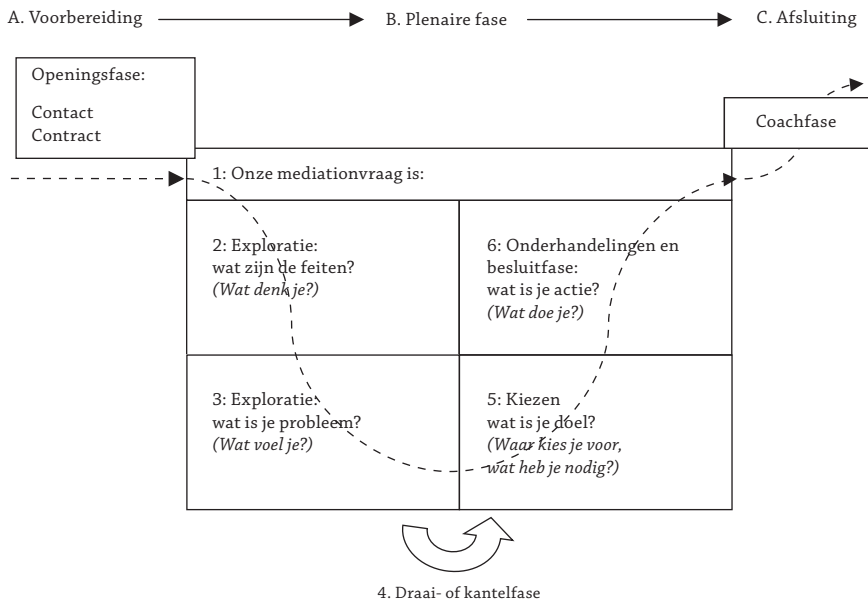
- A. voorbereidingsfase;
- B. plenaire fase:
 1. opening met de mediationvraag;
 2. exploratie van de feiten (bovenstroom);
 3. exploratie van de problemen en gevoelens (onderstroom);
 4. draai- of kantelfase (onderstroom);
 5. kiezen van de doelen (onderstroom);
 6. onderhandeling en besluitvorming over de acties (bovenstroom);
- C. afsluitfase.

Als we deze fasen invoegen bij de coachmatrix, dan ontstaat de mediationmatrix (figuur 2). Daarbij valt op dat het niveau van partijen aan het eind van de mediation 'hoger' is dan aan het begin. De mediationmatrix is een bruikbaar instrument om deze mediationfasen zichtbaar te maken. Zowel partijen als de mediator zien wat er al geweest is, wat er nu plaatsvindt en wat er nog komt. Daardoor kan iedere partij meesturen richting het doel. Partijen kunnen remmen, stilstaan of meer gas geven. Op die manier is mediation een reis, waarbij ieder actief bijdraagt aan het bereiken van de doelstelling.

De voorbereidingsfase bestaat onder andere uit het toetsen van de indicaties en contra-indicaties, het toesturen van de mediationovereenkomst, met daarin de vermelding van de kosten, de data en de plaats, het ondertekenen en terugsturen

5 A.F.M. Brenninkmeijer, H.J. Bonenkamp, K. van Oyen e.a., Handboek mediation, Den Haag: Sdu Uitgevers 2012.

Figuur 2: Mediationmatrix en mediationfasen



van de mediationovereenkomst door partijen en het zorgen voor een veilige en neutrale werkplek door de mediator.

In de plenaire fase zijn partijen fysiek aanwezig en kan de mediator starten met de feitelijke mediation.

De mediation wordt afgesloten met de ondertekening van een contract. Dat kan een contract zijn dat wordt opgesteld door een jurist, zoals een vaststellingsovereenkomst of een samenwerkingsovereenkomst. Het kan ook een gemeenschappelijke afspraak zijn die partijen samen op papier zetten. Pas na de ondertekening van het contract zijn alle daarin vermelde afspraken en toezegging geldig.

Na afloop van de mediation kan een coachtraject volgen. Dit is bedoeld om de bereikte resultaten te borgen, om nieuwe conflicten te voorkomen en het is een mogelijkheid om de samenwerking verder te verbeteren.

Toepassing van de mediation matrix.

De mediator heet partijen welkom, stelt zichzelf voor, legt zijn rol uit en stelt partijen op hun gemak. Vervolgens vraagt de mediator of de partijen zich voor willen stellen. Dit is heel belangrijk, omdat mediation toch voor een groot deel plaatsvindt vanuit het contact en de verbinding.

Na het contact volgt het contract. Het eerste contract is de procedure-overeenkomst. De mediator legt de procedure uit zodat partijen geïnformeerd zijn over de werkwijze, met als doel om als mediator zichtbaar te zijn, partijen bij de werkwijze te betrekken en te voorkomen dat partijen zich als slachtoffer of aanklager op gaan stellen. De mediator legt de manier uit waarop hij met de mediationmatrix werkt en vraagt of partijen daarmee akkoord gaan.

De mediator zegt: 'Ik werk met de mediationmatrix en zal laten zien hoe dat gaat.' Hij pakt een groot vel papier, legt dat op tafel en verdeelt dat in vakken volgens figuur 2 en zegt: 'Ik ga jullie een aantal vragen stellen. De antwoorden schrijven we op in de vakken zodat we allemaal kunnen zien waar we zijn, wat er al geweest is en wat er nog komt. We gaan pas naar een volgende vraag als we het met elkaar eens zijn geworden over het antwoord op de vorige vraag.'

1. Eerst ga ik vragen wat jullie gemeenschappelijke vraag is aan mij als mediator. Daarmee kunnen we elkaars verwachtingen uitspreken en afspreken wat ik wel en niet kan of niet zal doen. Als we het daarover eens zijn geworden, dan schrijven we die vraag op. Dat is de start.
2. Daarna stel ik samen met jullie de feiten vast waarover je het samen al eens bent. Ik doe dat door het stellen van vragen en het luisteren naar jullie antwoorden.
3. Dan staan we stil bij de onuitgesproken emoties: wat het met je doet. Dat zijn vaak emoties die in de weg zitten en waar je last van hebt. We schrijven die op zodat we rekening kunnen houden met elkaars gevoelens.
4. Dan vraag ik of je er aan toe bent om het verleden los te laten en naar de toekomst te kijken. Als je daar nog niet aan toe bent, dan gaan we na wat je nodig hebt of wat je nog moet doen om die stap te zetten.
5. Dan gaan we over naar het kiezen van een gemeenschappelijk doel. Dat doel moet haalbaar en voor jullie allebei aantrekkelijk zijn.
6. Ten slotte overleggen we wie welke acties gaat doen en wat je zult nalaten om dat doel te bereiken.'

Per vakje wordt ingevuld waar partijen het samen over eens zijn. Er is één viltstift waar partijen samen gebruik van mogen maken. Zij schrijven dus zelf op wat zij aandragen en houden op die manier de regie zowel over de inhoud als over het proces.

Tijdens het doorlopen van de mediationmatrix ontstaan er steeds verschillen van mening. De mediator gebruikt de TA-begrippen om die verschillen te overbruggen en te oefenen in vormen van samenwerking. De mediator is daarbij beschikbaar als hulplijn: partijen mogen om uitleg, feedback en tips vragen. De mediator kan ook ongevraagd reageren. Dat doet hij pas als partijen aangeven daar behoefte aan te hebben. Op deze manier gaan mediation en het oefenen in samenwerking samen.

Uitleg van de rol van de mediator

De mediator zegt: 'Ik ben deskundige op het gebied van mediation. Ik ben onpartijdig, ik geef geen adviezen. Voor zover ik inhoudsdeskundige ben, geef ik wel

informatie, waar dat nuttig of noodzakelijk is voor jullie. Ik geef niemand van jullie gelijk of ongelijk. Ook niet als je dat wel of niet hebt. Een oordeel daarover kun je aan een andere deskundige vragen, zoals een rechter. Als jullie iets willen waar ik niet achter kan staan, dan zal ik jullie dat wel zeggen.'

De mediator legt uit wat hij van partijen verwacht en wat hij liever niet heeft en bewaakt de handhaving daarvan door een signaal te geven als er een grens wordt overschreden: 'Er wordt niet geschreeuwd, bedreigd of op andere manieren macht uitgeoefend. Dan zet ik als gespreksleider een rode vlag neer. We stoppen het gesprek en ieder schrijft op wat hem of haar dwars zit. Daarna hervatten we het gesprek met het voorlezen van wat ieder heeft opgeschreven. Daarover gaan we niet in discussie. Aan jullie de vraag hoe we daarna verder gaan.'

Storingen

'Aan het begin van ieder gesprek zal ik vragen of er belemmeringen zijn die storen. Bijvoorbeeld iets wat vorige keer gezegd is en niet prettig viel, of een parkeermeter die dreigt te verlopen of kinderen die uit school gehaald moeten worden. Storingen hebben voorrang. Maar niet iedere belemmering is een storing. Sommige belemmeringen kunnen geparkeerd en gemarkeerd worden.' Op die manier leren partijen te denken in prioriteiten.

De mediator sluit de openingsfase af door te vragen of partijen met deze procedure akkoord gaan. Als dat het geval is, dan is het procedurecontract gesloten en gaat de mediator over naar het invullen van de matrix.

Ervaringen met de toepassingen van de mediationmatrix

Algemene ervaringen

Met de mediationmatrix bevordert je het zelfsturend vermogen van partijen. Het grote voordeel van het werken met de matrix is dat partijen zien in welke fase het mediationproces zich bevindt en hoe zij bij kunnen dragen aan het doorlopen ervan. Daarmee voorkom je dat partijen in de rol van Slachtoffer of Aanklager en de mediator in de rol van Redder terechtkomen.⁶ Het gebruiken van een groot vel papier wekt de nieuwsgierigheid en heeft als voordeel dat er een gemeenschappelijke focus wordt gecreëerd. Dit biedt veiligheid, betrokkenheid en voorkomt escalaties.

Met de mediationmatrix stimuleer je de samenwerking en een prettige sfeer. Ieder antwoord waar partijen het over eens zijn, wordt opgeschreven. Dat is op zich al een positieve bevestiging. De deskundige bevordert de samenwerking door positief te reageren als er een antwoord wordt opgeschreven waar beiden het over eens zijn en te knikken. Op den duur is een knikje voldoende. Deze vorm van 'operant conditioneren' schept een prettige sfeer en stimuleert partijen om op die weg door te gaan.

6 S. Karpman, The drama triangle. Fairy tales and script drama analysis, Transactional Analysis Bulletin, 1967-7, p. 39.

In het Dolfinarium krijgen dolfijnen een visje als zij gedrag vertonen wat ertoe leidt dat zij uiteindelijk door een brandende hoepel springen. Bij ieder visje laat de trainer gelijktijdig een klikje horen. Op den duur is het klikje voldoende. In de TA worden dergelijke bevestigingen positieve strooks genoemd.

Ervaringen per fase

- *Fase 1: De mediationvraag*

In deze fase vraagt de mediator: ‘Wat is jullie vraag aan mij als mediator?’ Deze formulering is heel belangrijk. Het gemeenschappelijk formuleren van een vraag dwingt partijen om met elkaar te overleggen. De mediator vat samen en stelt verhelderende vragen.

De meeste partijen formuleren eerst een probleemgerichte vraag. Ze willen ergens van af. De kunst is die probleemgerichte vraag te vertalen in een doelgerichte coachvraag. ‘We maken steeds ruzie waar de kinderen bij zijn. Hoe voorkomen we dat?’ Iets voorkomen is niet doelgericht. Bovendien kan er iets anders voor in de plaats komen wat nog vervelender is. Een doelgerichte vraag kan zijn: ‘Wij willen na de scheiding samen onze kinderen opvoeden op een zorgzame manier. Hoe pakken we dit het beste aan?’

- *Fase 2: Exploratie van de feiten op de bovenstroom*

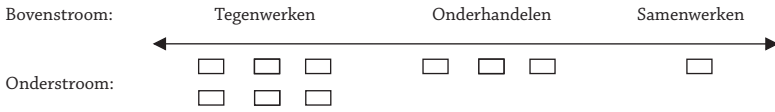
De vraag is: ‘Wat zijn de relevante feiten?’ Een feit wordt pas als feit genoteerd als partijen het er eerst samen over eens zijn geworden. Als partijen het niet eens zijn geworden over relevante onderwerpen, dan verschuift dat naar de probleemfase. Door het feitenonderzoek versterk je het logisch denken van partijen. Bij twijfel vraag je: ‘Is dit een feit of een aanname?’ Een aanname is vaak gebaseerd op de onderstroom. Het kan een onderdeel zijn van het script. Door aannames te benoemen komt de onderstroom naar de bovenstroom. Een aanname toets je op een positieve manier. Niet: ‘Ben je erop uit om mij tegen te werken?’, maar: ‘Ben je bereid om samen te werken?’ Deze positieve formulering is belangrijk. Je nodigt de ander daarmee op een positieve manier uit in plaats van iets negatiefs te suggereren.

Als je als mediator iets niet logisch vindt, dan vraag je: ‘Wil je me dat eens uitleggen? Ik begrijp het niet.’ Op die manier spoor je denkfouten op en kun je die corrigeren.

- *Fase 3: Exploratie van de gevoelens op de onderstroom*

De vraag is: ‘Wat is je probleem?’ Een probleem is een feit waar je last van hebt. Stilstaan bij de problemen maakt partijen bewust van hun emoties. De mediator stelt de onuitgesproken gevoelens op de onderstroom aan de orde door er gericht naar te vragen met als doel het ontwikkelen van begrip voor elkaars gevoelens. Dit begrip draagt bij aan het opheffen van weerstanden, het weer vlot trekken van het onderhandelingsproces, het wederkerig maken van elkaars belangen en het oplossen van de geschillen.

Figuur 3: Zegels sparen op de onderstroom



Het inwisselen van zogenoemde zegels schept ruimte voor de kantelfase. Met het begrip zegel wordt bedoeld de zegels die je kunt sparen in een boekje, zoals bij de benzinepomp. In de TA wordt met een zegel een gevoel bedoeld dat je wel voelt maar niet aan de orde stelt. Door het niet aan de orde te stellen plak je de zegel in je boekje. Iedere keer komt er een zegel bij totdat je boekje bijna vol is. Dan denk je: nog één keer en dan heb ik het recht om het de ander betaald te zetten. Dat kan door een woedeaanval, weg te lopen, niet op te komen dagen of andere vormen van sabotage (figuur 3).

De mediator vraagt expliciet naar zegels; niet aan het eind, maar aan het begin van het gesprek. Zegels uitspreken is een conflictvaardigheid waarmee je ruimte maakt voor onderhandeling en samenwerking. Als het boekje toch vol is, dan is het handig om partijen maar even uit te laten razen om de lucht weer te klaren en de adrenalinespiegel te laten zakken.

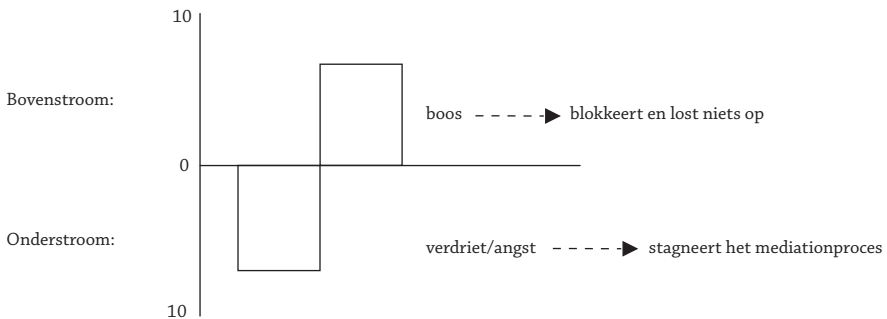
Na een aantal heftige conflicten houden ze nu een familieberaad op iedere donderdagavond na het eten: vader, moeder en de drie puberende kinderen. Bij toerbeurt is iedereen voorzitter. Ieder brengt zijn agendapunten in: wat je dwarszit, wat je wensen zijn, wat er gedaan moet worden. Iedereen is bij toerbeurt notulist. Die maakt de agenda en is de volgende keer voorzitter. Beide ouders hebben een veto-recht. Als je er niet bij bent, dan wordt er voor je beslist. Resultaat: de conflicten zijn met 80 procent afgenomen, zowel in frequentie als in heftigheid.

Emoties worden sterker ervaren als zij verbonden zijn met vroegere ervaringen die daarop lijken, alsof ze daar met een elastiekje nog aan vastzitten. Die vroegere 'elastiekgevoelens' bevinden zich meestal op de onderstroom.

Als kind voelde zij zich er vaak alleen voor staan. Haar ouders hadden een zaak en de klanten gingen voor. Nu voelt zij zich vaak heftig in de steek gelaten als haar partner zegt dat hij naar een klant toe moet en niet weet hoe laat hij thuiskomt.

Er ontstaat herkenning, erkenning en wederzijds begrip door te vragen: 'Lijkt deze ervaring op iets wat je vroeger hebt meegemaakt?' Onbegrepen gevoelsreacties vertaal je terug naar de bron. Als huilen vroeger geen effect had doordat je bijvoorbeeld werd uitgelachen, dan werd je maar boos. Als er dan wel naar je werd geluisterd, dan kun je besluiten om in het vervolg niet meer te huilen als je verdrietig bent, maar om boos te gaan doen, ook al voel je je niet boos. Je verdriet

Figuur 4: Vertalen van verdriet op de onderstroom in boosheid op de bovenstroom



verdwijnt naar de onderstroom en boosheid toon je op de bovenstroom. Die boosheid lost niets op, integendeel, het blokkeert het mediationproces.

De mediator kan die boosheid terugvertalen door te vragen: 'Voel je behalve boosheid ook nog een ander gevoel?' Zo gebruik je de boosheid op de bovenstroom als middel om naar de onderstroom te gaan. De mediator kan dit mechanisme uitleggen met figuur 4 en partijen vragen vervolgens zelf het gevoel op de onderstroom te benoemen. Dat kan bijvoorbeeld ook angst zijn: zoals angst voor de toekomst, de kinderen, de financiën, enzovoort.

Door het terugvertalen van de bovenstroom naar de onderstroom kan veel problematiek worden voorkomen.

Een niet genomen verlies leidt tot onverzadigbaarheid. De huidige partner kan het vroegere gebrek aan liefde van de ouders nooit compenseren. Die behoefte is dan onbevredigbaar.

Iemand die dat verlies niet neemt en erom rouwt, kan verslaafd raken aan aandacht, aan alcohol, aan voedsel, aan medelijden. Deze mensen gedragen zich ikericht. De mediator kan vragen naar onvervulde behoeften en advies geven hoe je alsnog je verlies neemt. Dat kan bijvoorbeeld door het schrijven van een brief zonder die te versturen.⁷

Ze heeft als kind weinig liefde gekend. Nu verwacht zij van haar partner dat die het tekort compenseert. Maar de liefde van haar partner is een andere liefde dan de gemiste liefde van haar ouders. Dus wat die partner ook doet, het is nooit goed genoeg. Vervolgens maken ze ruzie. Net zoals haar ouders vroeger deden.

Als mediator kun je ook last krijgen van je eigen onderstroom. Dit is dan goed om aan de orde te stellen. Je bent dan een voorbeeld, een model. Je geeft daarmee permissie aan partijen om dit ook te doen. En je voorkomt dat je eigen zegels in

7 M. Kouwenhoven, Afscheid nemen: schrijf een brief, Psychologie Magazine, juni 1999.

de weg komen te zitten. Dit is uiteraard alleen zinvol om te doen als je daarmee het gesprek weer vlot trekt. En niet om je eigen problematiek aan de orde te stellen. Daarvoor kun je terecht bij je eigen coach of supervisor.

- *Fase 4: Draai- of kantelfasfase*

De vraag is: 'Zijn jullie eraan toe om het verleden los te laten en je om te draaien naar de toekomst?' In deze fase is er sprake van een overgang van de linker hemisfeer naar de rechter hemisfeer, van *feedback-, error-controlled-denken* naar *feedforward-, information-controlled-denken*, van digitaal naar analogoog denken, van kijken in een spiegel naar kijken door een venster. Een dergelijke kanteling is pas mogelijk als blokkerende emoties op de onderstroom zijn opgeruimd, als je in staat bent om te vergeven en te verzoenen.

- *Fase 5: Kiezen*

De vraag is: 'Wat is jullie gemeenschappelijke doel?' Een doel is het punt waar je je energie op richt. Na de kanteling kiezen partijen gemeenschappelijke doelen en categoriseren die in individuele, relationele en systemische doelen. Een doel is vaak het omgekeerde van het probleem. Als je het koud hebt, is je doel om warm te worden; als je nat van de regen bent, wil je weer droog zijn. Een doel moet SMART zijn: Specifiek, Meetbaar, Aantrekkelijk, Realistisch en Tijdgebonden.

Door je te richten op een positief doel voorkom je terugval in oude problemen. De mediator onderzoekt samen met partijen de aantrekkelijkheid van het doel. Dat kan door een progressie in de tijd met behulp van een simulatieoefening met symbolische voorwerpen. Maar het kan ook met de tijdslijn. De mediator vraagt wat partijen van elkaar nodig hebben om hun gemeenschappelijke doel te bereiken. Samen zorgen voor de kinderen heft weerstanden op, trekt een onderhandelingsproces weer vlot, maakt belangen wederkerig en lost geschillen op.

- *Fase 6: Onderhandelings- en besluitfase*

De vraag is: 'Met welke acties gaan jullie dat doel bereiken?' Een strategische actie is de beweging naar het doel toe. Deze vraag is gericht op het kiezen en verdelen van de acties. Het actieplan moet aan twee voorwaarden voldoen: het moet SLIM en Effectief zijn. SLIM is een afkorting van Sociaal, Liefdevol (voor de kinderen), Integer en Maatschappelijk verantwoord. De Effectiviteit wordt bepaald door twee factoren: Kwaliteit en Acceptatie ($E = K \times A$). De effectiviteit kan getoetst worden tijdens een simulatie.⁸ Als er vaardigheden ontbreken, kunnen die geëfend worden in een coachtraject.

Met acties vanuit de winnaarsdriehoek voorkom je de dramadriehoek. De dramadriehoek⁹ ontstaat door storingen op de onderstroom: er is wel contact, maar geen contract. De dramadriehoek kent drie rollen die alle drie inadequaat zijn. De Redder, de Aanklager en het Slachtoffer. Iedere rol kan vervangen worden door gedrag wat meer adequaat is:

8 Kouwenhoven 2007, a.w.

9 Karpman, a.w.

De rechter vraagt aan de ouders van drie kinderen die willen scheiden: 'Wanneer was het nog goed tussen u beiden? En wat heeft u nu van elkaar nodig om als zorgzame ouders samen uw kinderen op te voeden?'

Hiermee stelt de rechter een circulaire vraag die de positieve verbinding tussen beide partijen bevordert. Hij had ook kunnen vragen: 'Wat is er toen misgegaan?' Dan had hij de dramadriehoek gehoord met Slachtoffers, Aanklagers en Redders. Nu stuurt hij aan op de winnaarsdriehoek.¹⁰ Daarin zijn drie acties belangrijk:

1. vragen wat je nodig hebt als alternatief voor de Slachtofferrol;
2. aanbieden wat je beschikbaar hebt als alternatief voor de Reddersrol; en
3. grenzen stellen aan wat je niet kunt of niet wilt bieden, als alternatief voor de Aanklagersrol.

Het Slachtoffer, de Aanklager en de Redder hebben ieder hun eigen psychologisch spel. Een psychologisch spel is een zich herhalend, ineffectief gedragspatroon met een specifiek begin en een voorspelbare afloop.¹¹ Een spel is een serie transacties met een bijbedoeling. Een transactie is een doelgerichte interactie. Dat doel zit bij een spel als een bijbedoeling op de onderstroom. Na een aantal transacties komt er een switch en wordt die bijbedoeling zichtbaar op de bovenstroom. Met de afloop van een spel bevestigt de betrokkene het vroeger genomen scriptbesluit: zie je wel...

Het stel zit gezellig op de nieuwe bank totdat hij haar wil gaan zoenen. Dan reageert zij boos en zegt: 'Zie je wel, alle mannen willen hetzelfde'.

Partijen verschuiven van de ene rol in de dramadriehoek naar de andere als hun boekje met zegels vol is. Het Slachtoffer wordt dan een boze Aanklager. De Redder stort in en wordt Slachtoffer. Berne heeft aan dit soort transacties met bijbedoelingen namen gegeven; de Aanklager speelt bijvoorbeeld Nu Heb Ik Je, Ellendeling (NHIJE).

Hij ziet dat zijn leidinggevende fouten maakt en wacht tot de schade onherstelbaar is. Dan pas wijst hij de leidinggevende op zijn fout.

De mediator signaleert de opening van een spel en confronteert deze vormen van 'gijzeling aan tafel'.¹² Daarmee komt de onderstroom naar de bovenstroom.

Tijdens de mediation worden oefensituaties ingelast. Als daaruit blijkt dat vaardigheden ontbreken, dan kunnen die worden geoefend tijdens een simulatie met symbolische voorwerpen. Partijen oefenen dan in conflictvaardigheden zoals het innemen van je plek, je verplaatsen in de positie van de ander, excuus aanbieden voor je eigen aandeel, buigen, schade herstellen. In een dergelijke oefensituatie mag je alles fout doen, zodat je het in de praktijk goed kunt doen.

10 Kouwenhoven 2007, a.w.

11 E. Berne, Games People Play. New York: Grove Press 1964.

12 Kohlieser, a.w.

De afsluiting vindt plaats door het opstellen van een bilateraal contract tussen partijen. Dat kan een juridisch contract zijn, maar het kan ook een persoonlijke onderlinge afspraak zijn. De kans op succes wordt aanzienlijk groter als in het contract positieve sancties worden opgenomen in plaats van negatieve. ‘Sanctie’ komt van *sanctus*, wat ‘heilig’ betekent. Het contract is voor partijen zo heilig dat zij van tevoren afspreken wat de nalatige partij zal doen als deze de afspraak niet nakomt. Daarbij gaat het niet om een vorm van een straf, maar om een extra inzet in de vorm van een positieve, probleemoplossende actie, bijvoorbeeld het bakken van een boterkoek of appeltaart of het overnemen van een vervelend klusje. Die sanctie is bedoeld om de orde en balans te herstellen en te laten zien dat men gemotiveerd is. Op deze manier ontstaat een leerproces op basis van herstelrecht.¹³

Mediation sluit je af met het ondertekenen van een contract. Deze bilaterale overeenkomst moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Daarbij zijn vier aspecten van belang:

1. *Risk control*: gericht op preventie. Zijn er voldoende maatregelen genomen om veiligheidsrisico's uit te sluiten?
2. *Compliance*: gericht op het handhaven van afspraken. Is de naleving van regels en afspraken zodanig geregeld dat er voldoende basis is om verder te gaan?
3. *Commitment*: gericht op het bevorderen van waarden. Zijn de waarden waar beide ouders zich aan committeren duidelijk geformuleerd?
4. *impuls control*: gericht op weerbaarheid. Zijn beide ouders voldoende bestand tegen impulsief gedrag en externe verleidingen?

Resultaten

Met de mediationmatrix:

- breng je orde en balans aan tussen partijen;
- bied je houvast;
- bevorder je de samenwerking;
- leer je partijen om hun feiten te toetsen;
- worden partijen zich bewust van gevoelens op de onderstroom;
- stimuleer je partijen om een gemeenschappelijk doel te kiezen;
- verdeel je de acties op basis van tijd, bereidheid en competenties;
- kan de mediator zich tijdens het doorlopen van de matrix een beeld vormen van wat er aan de hand is;
- ontstaat er een nieuwe kans op samenwerking.

13 Kouwenhoven 2007, a.w.; M. Kouwenhoven, *Transactionele Analyse in Nederland* (deel II), Ermelo: Boekhandel Riemer 1985; H. Oostrik, J. Ruigrok & P. Vroonhoven, *De verbindende school. Herstelrecht in het Nederlands onderwijs*, 's-Hertogenbosch: KPC groep 2005.

Conclusie

De mediationmatrix is een middel waarmee partijen zelf in staat zijn op een integere manier hun conflicten op te lossen met een duurzaam resultaat. Het is de kern van alle vormen van conflictbemiddelingen waarbij het behoud van de relatie van groot belang is.

Dat levert bij echtscheidingsproblematiek niet alleen winst op voor de betrokken partijen maar ook voor de samenleving als geheel doordat het bijdraagt aan de kwaliteit van de rechterlijke beslissing (bij forensische zaken: de ouderschaps-onderzoeken), en doordat deze vorm van mediation de conflictstijl van partijen positief beïnvloedt, waardoor de partijen het geschil zonder verdere rancune kunnen oplossen. De mediationmatrix is een belangrijk middel om van conflicten leerervaringen te maken. Het is de basis voor een lerende relatie.