

Rol & vaardigheden van een bemiddelaar

Inleidend:

Uit onderzoek blijkt dat verschillende factoren de tevredenheid van partijen met betrekking tot een herstelbemiddeling kunnen beïnvloeden. Een belangrijke factor hierbij is de attitude van de bemiddelaar en de manier waarop die omgaat met de betrokken partijen. Een dader uit onderzoek van Lauwaert en Aertsen omschreef zijn bemiddelaar als volgt: *“She [the mediator] brought, euh, everything that is lacking during a trial, this means the human side”* (2016, p.357).

De vraag die we hier zullen trachten te beantwoorden is: welke rol speelt een bemiddelaar en over welke vaardigheden moet een goede bemiddelaar beschikken in het bemiddelingsproces?

Definiëring

De herstelbemiddeling heeft als doel het conflict terug te geven aan de betrokken partijen. De bemiddelaar heeft dus een beperkte rol en zorgt ervoor zichzelf en zijn activiteiten zo overbodig mogelijk te maken (Van Eynde, 2016). Hieronder zal verder toegelicht worden welke beperkte rol de bemiddelaar wel moet opnemen voor het vrijwaren van een optimaal bemiddelingsproces.

Onder vaardigheden van een goede bemiddelaar moet worden verstaan: de eigenschappen, attitude, mensbeeld en/of aangeleerde vaardigheden waarover een bemiddelaar moet beschikken om een herstelbemiddeling optimaal te laten verlopen.

Methodologie

Zowel de rol als de vaardigheden van een bemiddelaar zullen besproken worden aan de hand van literatuuronderzoek. Twee bemiddelaars (Dufraing en Van Eynde) spraken uit hun ervaring en geven een persoonlijke mening over wat een goede bemiddelaar zou moeten zijn. Andere resultaten komen uit (meestal kwalitatief) onderzoek waarbij deelnemers van een bemiddeling hun bevindingen en ervaringen met betrekking tot de bemiddelaar delen de met onderzoekers. In het onderzoek van Bolivar werden slachtoffers geïnterviewd, in tegenstelling tot het onderzoek van Lauwaert waar Waalse daders werden bevroegd. Het is belangrijk om hierbij te vermelden dat wat volgt een resultaat is van kwalitatief onderzoek en persoonlijke ervaringen en dat de resultaten subjectief moeten worden opgevat.

Resultaten

De rol van een bemiddelaar:

Het is niet de rol van een bemiddelaar om de herstelbemiddeling te “verkopen” bij een eerste telefonisch contact met een van de partijen. Hij zal bij een eerste ontmoeting uitvoerig moeten uitleggen wat een bemiddeling effectief inhoudt en wat de partijen kunnen verwachten. De bemiddelaar zal bij dit gesprek luisteren naar de noden van de partijen en de visie op het herstelrechtelijk programma. Tijdens die eerste ontmoeting zullen partijen beslissen om deel te nemen aan de bemiddeling (Kett, Beck, & Shoham, 2007).

Gedurende een bemiddeling krijgen deelnemers de tijd en ruimte om het gesprek met elkaar aan te gaan en alles wat hen bezighoudt rond de gebeurde feiten bespreekbaar te maken. De rol van de bemiddelaar hierbij is het kunnen faciliteren, in goede banen leiden en de partijen gelijkwaardig ondersteunen gedurende dit emotioneel proces (Dufraing, 2016). Een respondent uit kwalitatief onderzoek vergeleek de bemiddelaar met een tennisscheidsrechter wiens functie het was om de spelers de regels te laten respecteren (Bolivar, 2012). Het is belangrijk om bij het bemiddelingsproces aanwezig te blijven, maar zonder zelf in te vullen wat de effecten of resultaten zouden moeten zijn. De bemiddelaar moet de partijen wel ondersteunen in het zoeken naar verschillende keuzemogelijkheden en vooral ook stilstaan bij de gevolgen daarvan (Van Eynde, 2016). Een bemiddelaar zal zelf ook niet de agenda van het bemiddelingsproces bepalen, de partijen zullen hier inspraak in hebben om het proces op hun tempo te laten verlopen. Vooral bij een indirecte bemiddeling zal de bemiddelaar optreden als tussenpersoon aangezien er geen persoonlijke ontmoeting zal plaatsvinden (Lauwaert & Aertsen, 2016). Wanneer er een gezamenlijk gesprek plaatsvindt, is het de rol van de bemiddelaar om de betrokken partijen zoveel mogelijk te stimuleren in het uitwerken van een resolutie die voor beiden aanvaardbaar is (Kett, Beck, & Shoham, 2007). Vooral in zwaardere dossiers doet een bemiddelaar dienst als buffer die de partijen de mogelijkheid kan bieden om te ventileren (Dufraing, 2016).

Een belangrijk aspect bij de bemiddeling is de neutraliteit van de bemiddelaar. Het is niet de rol van de bemiddelaar om te oordelen over wat waar of niet waar is, maar om bij te dragen aan de “oplossing” van het conflict door de communicatie tussen de partijen te vergemakkelijken (Bolivar, 2012). Deelname is vertrouwelijk en vrijwillig, zowel deelnemers als bemiddelaars kunnen op elk moment beslissen het proces uit te stellen of te beëindigen (Stewart et al., 2018). De bemiddelaar moet zich aan deze belangrijke werkingsprincipes houden om een optimale bemiddeling te kunnen garanderen.

Hoewel het begeleiden van het bemiddelingsproces een van de belangrijkste rollen is die de bemiddelaar heeft, mag niet vergeten worden dat het ook de taak is van een bemiddelaar om herstelrecht onder de aandacht van de maatschappij te brengen (Van Eynde, 2016).

Resultaten (vervolg):

Vaardigheden van een goede bemiddelaar:

De bemiddelaar moet proberen een sfeer van vertrouwen te creëren om de relatie tussen beide partijen te bevorderen. Het kan soms meerdere maanden duren om een vertrouwensband te ontwikkelen met dader en slachtoffer. De open en respectvolle houding van een bemiddelaar maakt open communicatie mogelijk (Lauwaert & Aertsen, 2016). Ook een neutrale basishouding helpt om zich te verbinden met de partijen en het opbouwen van vertrouwen waarbij gefocust moet worden op de sterke punten van elke partij (Kett, Beck, & Shoham, 2007). De basisattitude van een bemiddelaar omvat volgens Dufraing (2016) een sterk ontwikkeld empathisch vermogen, een grote luisterbereidheid en vooral een interesse voor kwetsbare of beschadigde mensen. Een bemiddelaar moet voldoende duidelijk maken dat hij de partijen accepteert en niet zal oordelen, wat er ook gebeurd is of wat hij/zij ook gedaan heeft (Van Eynde, 2016).

Het is belangrijk als bemiddelaar om stevig in je schoenen te staan om zelf niet ten onder te gaan aan je werk (Dufraing, 2016). Je moet de confrontatie kunnen aangaan met de aanwezige emoties van daders en slachtoffers en deze niet uit de weg willen gaan (Van Eynde, 2016). Volgens Walgrave moet een goede bemiddelaar over een zekere gevoeligheid voor menselijk leed beschikken en aandacht hebben voor subtiele vormen van machtsmisbruik beschikken en hier gepast mee kunnen omgaan (Walgrave, 2016). De bemiddelaar moet de machtsdynamiek kunnen bewaken en zorgen dat zowel de behoeften van daders als slachtoffers besproken worden gedurende de het hele proces (Hansen & Umbreit, 2018, p. 104). Een evenwicht vinden tussen het aantal contacten met elke partij is niet evident, maar van groot belang om de partijen zich evenwaardig te laten voelen (Bolivar, 2012).

Een bemiddelaar moet een (aan)gepaste taal gebruiken en oog hebben voor wat men precies bedoelt met bepaalde boodschappen. Moeilijke boodschappen kunnen vaak niet zomaar van de ene partij naar de andere partij overgebracht worden. Het is belangrijk dat een bemiddelaar de boodschap kan moduleren, overdragen of parafraseren zonder de essentie ervan te wijzigen (Dufraing, 2016). Het is niet altijd helder waar een bemiddeling naartoe gaat en wat uiteindelijk de uitkomst ervan is. Daarom is het een uitdaging voor de bemiddelaar om nederig te blijven aan de wensen van de partijen en te blijven staan in het niet-weten. Het vraagt een grote onafhankelijkheid om de betrokkenen bij te staan in hun keuzes die niet in dezelfde lijn liggen als die van de bemiddelaar zelf (Van Eynde, 2016).

Een bemiddelaar staat nooit alleen bij het begeleiden van een herstelbemiddeling. Het is noodzakelijk om geregeld collegiaal overleg in te voeren wanneer je te maken krijgt met moeilijke of problematische dossiers om zaken die aan bod gekomen zijn af te toetsen bij collega's. Hiervoor moet een bemiddelaar zich kwetsbaar en transparant kunnen open stellen (Dufraing, 2016). Een intervisiebespreking helpt om de nodige afstand te behouden van het dossier en het eventuele leed te delen (Van Eynde, 2016).

Conclusies

De rol van de bemiddelaar blijft beperkt, met die nuance dat hij/zij het bemiddelingsproces in goede banen zal moeten leiden en bijsturen waar nodig. Het resultaat van een bemiddeling zal dus niet afhankelijk zijn van de keuzes van de bemiddelaar, maar die van de betrokken partijen. De werkingsprincipes vrijwilligheid, neutraliteit en vertrouwen moeten ten alle tijden gehandhaafd worden om de rol van bemiddelaar te mogen opnemen.

Het is duidelijk dat bemiddelaars over veel vaardigheden moeten beschikken een voortdurend moeten worden bijgeschoold om ervoor te zorgen dat de bemiddeling tussen dader en slachtoffer zo effectief mogelijk is.

Relevante literatuur

Bolivar, F. (2012). *Victim-offender mediation and victim's restoration: a victimological study in the context of restorative justice* (Proefschrift). Katholieke Universiteit Leuven.

Dufraing, D. (2016). De betere bemiddelaar: gedreven, en bedreven in taal en toon. *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 16(3), 69–71. <https://doi.org/10.5553/tvh/1568654x2016016003009>

Hansen, T., & Umbreit, M. (2018). State of knowledge: Four decades of victim-offender mediation research and practice: The evidence. *Conflict Resolution Quarterly*, 36(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/crq.21234>

Kett, M., Beck, O., & Shoham, S. G. (2008). *International Handbook of Penology and Criminal Justice*. CRC Press.

Lauwaert, K., & Aertsen, I. (2016). With a little help from a friend: desistance through victim-offender mediation in Belgium. *Restorative Justice*, 4(3), 345–368. <https://doi.org/10.1080/20504721.2016.1245913>

Stewart, L., Thompson, J., Beaudette, J. N., Buck, M., Laframboise, R., & Petrellis, T. (2018). The Impact of Participation in Victim-Offender Mediation Sessions on Recidivism of Serious Offenders. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 62(12), 3910–3927. <https://doi.org/10.1177/0306624x17752274>

Van Eynde, N. (2016). De figuur van de bemiddelaar. *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 16(3), 76–79. <https://doi.org/10.5553/tvh/1568654x2016016003011>

Walgrave, L. (2016). De moderator van het herstelrechtelijk proces: de figuur van de bemiddelaar. *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 16(3), 32–33. <https://doi.org/10.5553/>