

Vaardigheden en deskundigheid van de mediator

De mediator moet beschikken over een aantal gesprekstechnieken zoals doorvragen, samenvatten, reflecteren op gevoelens, ordenen, heretiketteren en informeren. Ook moet hij beschikken over vaardigheden om:

- te sturen én los te laten
- grenzen te stellen waar het 't gedrag van partijen betreft
- een heldere gespreksstructuur aan te brengen en te bewaken
- zich zelf met gezag en geloofwaardigheid neer te zetten
- de onpartijdigheid nauwgezet te bewaken
- goed om te kunnen gaan met agressie en emotionele uitbarstingen
- te kunnen onderhandelen als onderdeel van het mediationgesprek
- onderliggende zorgen, behoeften en belangen aan de oppervlakte te brengen. Vaak blijven partijen namelijk steken in tegengestelde standpunten.
- De relatie aan tafel te kunnen verbeteren of zelfs herstellen

'Last but not least' moet hij weten hoe (en langs welke weg) het mediationproces dient te verlopen. Achtereenvolgens worden de volgende fases gehanteerd:

- De **voorbereidingsfase**. Hier wordt door een opdrachtgever contact met de mediator gezocht. Hier vindt de intake plaats
- De **openingsfase**. Nadat de partijen gezamenlijk het COMMITMENT hebben afgesproken ("Ik wil er alles aan doen om er samen uit te komen!") wordt de mediationovereenkomst getekend. Het doel van de openingsfase is verder om partijen een zodanige indruk te geven dat er een gevoel ontstaat dat men 'in goede handen is'.
- De **exploratiefase**. Tijdens deze fase vertellen partijen over hun versie van het conflict. De mediator sluit deze fase af d.m.v. een inventarisatie van de door hem beluisterde belangen, wensen en bedoelingen. De-escalaties van het conflict en vermindering van onderlinge spanning is hierbij van belang
- De **draai- en categoriefase**. Op het moment dat de mediator de door hem beluisterde belangen, wensen en behoeften verwoordt begint deze fase. De mediator helpt de partijen om de verschillende opties om het conflict aan te pakken, uit te diepen en te rubriceren. Er wordt een onderhandelingsvolgorde vastgesteld.
- De **onderhandelingsfase**. Partijen praten nu met elkaar over de opbrengst van de vorige fase. De mediator bewaakt vooral dat men niet terugvalt. Dat gebeurt door allerlei emoties die nog niet opgeruimd zijn regelmatig. Het vraagt een alerte maar ook doortastende en tegelijkertijd begripvolle houding van de mediator.
- De **afrondingsfase**. De mediator zal er naar streven na elk gesprek tot een soort afronding te komen. Hij zal ook regelmatig (moeten) terugkoppelen naar het COMMITMENT van beide partijen. Conflicten lopen nooit langs rechte lijnen. De formele afronding vindt plaats als de vaststellingsovereenkomst getekend zal worden. De mediator heeft de opbrengst van de onderhandelingsfase op schrift verwoordt.