

Miniportretten van Mediators

Mediator Ardi Roelofs gaat in deze reeks in gesprek met collega's. Zo schrijft zij over specifieke accenten in de praktijk. Wat speelt zich af bij een mediator zelf in de beslotenheid van mediationgesprekken? Voor dit Miniportret interviewt zij Marijke Notermans, zelfstandig gevestigd transformatieve mediator in Utrecht, met als specialisme mediations in de zorg.



IN DIT PORTRET

Marijke Notermans is zelfstandig gevestigd MfN mediator, jurist, vertrouwenspersoon in het team Sociale Benadering Dementie (SBD) in Amsterdam, procesbegeleider en verbonden aan Buurtbemiddeling Utrecht.

In gesprek met Marijke Notermans

Door Ardi Roelofs

Relaties intact houden

Het zaadje is geplant door een casus over hondenpoep. 'Wat me er het meest in raakte, is de manier waarop mediators de mensen met elkaar in gesprek lieten gaan. Hoe hoog de escalatie tussen hondenbezitters en bewoners aan een park ook was, de aanpak zorgde ervoor dat ze daarna met elkaar verder konden.' Marijke Notermans heeft al jaren als verpleegkundige gewerkt als ze het verhaal tijdens haar vervolgstudie Rechten hoort.



Fotograaf: deelnemer met dementie aan het project Sociale Benadering Dementie. Hij was arts en heeft nu een nieuwe passie.

Transformatieve mediation

Marijke is niet alleen specialist geworden in mediations voor de gezondheidszorg, ze is bovendien specialist in een transformatieve werkwijze. Een transformatieve mediator begeleidt de betrokkenen op zo'n manier dat zij hun emoties kunnen uiten en de destructieve blokkades oplossen. Het gaat om de transformatie naar een constructieve dialoog. 'Ik geef mensen de regie en het podium om met elkaar in gesprek te gaan, waarbij ik volg wat zij belangrijk vinden. Mijn ervaring is dat zij zelf heel goed weten hoe ze de crisis kunnen oplossen, als ze eenmaal zicht hebben op wat de crisis eigenlijk is. Ik faciliteer hen op zo'n manier dat zij die inzichten krijgen en weer in hun kracht komen. Af en toe doe ik kleine interventies, en spiegel wat er gebeurt door een reactie letterlijk te herhalen. Met mijn Limburgse tongval klinkt het meteen anders -hier komt haar *joie de vivre* humor even om de hoek-. Maar het klinkt vooral anders doordat iemand de eigen woorden terughooft die in het vuur van het verhaal

gevallen zijn. Zoals bij een team verzorgenden waar een collega als bazig wordt ervaren. Ik reageer dan met: hoezo, vertel eens? Als je de uitnodiging tot vertellen met een open hoe-komt-dat-zo-vraag niet kunt stellen, zit de zaak dicht. In deze casus was die vraag het sleutelmoment. Er ontstond een constructieve dialoog toen de vrouw begreep waardoor zij bazig overkomt. Ze blijkt vaak 'moeten' te zeggen. In het gesprek gaan de collega's haar begrijpen als ze horen hoe het voor de collega juist volstrekt gewoon is vanuit haar opvoeding en haar moedertaal om 'moeten' te zeggen en niet bijvoorbeeld 'zou je dit even willen doen'.

Mijn hart gaat gloeien van conflicten

Als vertrouwenspersoon in het team Sociale Benadering Dementie (een onderzoeksproject van Anne-Mei The, hoogleraar Langdurige Zorg en Dementie aan de VU) bemiddelt Marijke in gesprekken met mensen die dementie hebben, hun naasten en zorgmedewerkers. 'Er is altijd spanning op de relatie als zij bij ons komen. De mensen om iemand heen met dementie geven vaak aan dat het niet meer gaat, de persoon met dementie ervaart hun stress. Ik zeg weleens: mijn hart gaat gloeien van conflicten. Ik ga door waar anderen stoppen. Altijd samen op zoek naar wat wel kan, en hoe de relaties in takt blijven. Het zijn bemiddelingen met alle kenmerken van mediation. Ik werk met dezelfde houding en aanpak als in mijn transformatieve mediations. Het gaat om de stem teruggeven aan de mensen met dementie en hun naasten.'

Passie op de bucket list

Een gevarieerde loopbaan en talloze begeleidingen verder constateert Marijke dat haar oprechte interesse in de mens en de onweerstaanbare drang naar rechtvaardigheid en optimisme nog lang niet klaar zijn. 'Ik heb een groeiende bucket list van onrecht om aan te pakken. Het leven is te kostbaar om te stoppen met dit werk. Dit kan je toch altijd doen?!'



Ardi Roelofs is zelfstandig gevestigd MfN arbeidsmediator en coach, en verbonden aan het Centrum Onderwijs Mediation, Professionele Mediators, Buurtbemiddeling Utrecht en Topvrouw.nl.

