

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 Zakia Luitwieler, zelfstandig gevestigd arbeidsmediator en business mediator uit Midden Nederland.



IN DIT PORTRET

Zakia Luitwieler is zelfstandig gevestigd MfN arbeidsmediator, geaccrediteerd CEDR Business Mediator, en verbonden aan het Centrum Onderwijs Mediation (COM) en Utrechtse Mediators. Specialisme: bemiddelingen in het Engels, Frans en Italiaans.

In gesprek met Zaikia Luitwieler

Door Ardi Roelofs

Van een doos met spullen naar ruimte voor het verhaal

Vaak worden spanningen of conflicten op het werk een tijd lang gerationaliseerd. Het zijn immers volwassen mensen waarvan je toch mag verwachten dat die er samen uitkomen? Alle breinonderzoeken ten spijt is deze denkrant hardnekkig dominant. Of, zoals Zakia Luitwieler in haar eerdere werk als bedrijfsjurist meemaakte: er wordt helemaal niet met de conflictpartijen gesproken, of gestimuleerd dat zij samen in gesprek gaan. Bij het internationale bedrijf was het adagium “*you’re fired!*” en een doos voor je persoonlijke spullen om in 10 minuten te vertrekken. Deze handelswijze was er steeds vaker. “Ik miste het directe contact, de mens zelf waar je om te beginnen naar luistert.”



Achter elk verwijt schuilt een wens of behoefte die gehoord wil worden.

Zakia gaf gehoor aan haar innerlijke kompas. Zij werkt inmiddels al jaren als mediator, waarbij de mens met haar of zijn verhaal centraal staat. Wat is belangrijk voor iemand, wat wil iemand? Hoe kan ik als mediator ruimte maken? Dat ze een achtergrond als jurist heeft, is voor opdrachtgevers soms een geruststelling. Maar zodra ze de mediation start, speelt het geen rol. "Ik concentreer mij zoals elke mediator volledig op het proces. En blijf buiten elke inhoud."

In verbinding met de mensen aan tafel

Helemaal zonder invloed is haar achtergrond als jurist niet. Opgeleid aan universiteiten in Frankrijk en Nederland, en gespecialiseerd in Europees recht, is Zakia een mediator die ook gevraagd wordt voor bemiddelingen in het bedrijfsleven. Deels is het haar integriteit om bescheiden te blijven over deze profilering, maar vooral heeft het te maken met haar mensbeeld.

"Betrokken distantie, in die balans doe ik elke mediation. Wat doet er voor iemand toe, welke wens is er. Ik maak verbinding, en werk er zo naartoe dat mensen die vol spanning binnenkomen, gaandeweg meer ontspannen zijn. En zichzelf beter kunnen neerzetten en verwoorden. Zo doe ik ook buurtbemiddelingen, of onderwijs mediations. Daar helpt het dan allicht dat ik trainingen Frans gegeven heb voor een middelbare school, maar het is absoluut vooral contact maken en op het goede moment de goede vragen stellen. Of de ruimte geven om het even niet te weten en stil te zijn".

In plaats van bloemen

Hiermee wil Zakia gezegd hebben dat zij door uiteenlopende organisaties benaderd wordt, waartussen zij zelf geen onderscheid maakt. Veel bepalender zijn de persoonlijkheden van de mensen aan tafel. Zij stemt haar attitude op hen af om zo een sfeer te creëren die in die context bijdraagt om tot oplossingen te komen. Het mooiste cadeau dat Zakia hierin is tegengekomen, was het telefoontje van een docent Duits. "Ik had een mediation gedaan met de sectie, waar verwijten en escalaties de aanleiding waren. Aanvankelijk verliep het zeer stroef, maar na het tweede gesprek werd er meer naar elkaar geluisterd, en gingen ze ineens ongemerkt Duits praten. Die taal versta ik nou net niet, maar het geeft aan hoe ze zelf prima verder konden. We hebben wat succes betreft een vak waarin je geen bloemen krijgt als bedankje, je inspanningen horen er gewoon bij.

Na een paar weken werd ik dus gebeld. Om me persoonlijk te bedanken voor de inzichten die ze had gekregen door de manier waarop ik haar en haar collega's bejegend had. Ze ging een coachtraject in omdat ze had ingezien dat ze verlangde naar meer balans in haar leven. En daarom houd ik dus van deze uitspraak: achter elk verwijt schuilt een wens of behoefte die gehoord wil worden."



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