

Observatieformulier Gedragscriteria

De 5 hoofdcompetenties van de mediator

(naar Hugo Prein, Mediation in Praktijk, Beroepsvaardigheden en interventietechnieken, Uitgeverij Boom)

1. Werkrelatie

a. Vertrouwen opwekken: Blijkt de mediator in staat te zijn een respectvolle en vertrouwenswekkende werkrelatie met de deelnemers op te bouwen?

- 1 • Behandelt deelnemers onbehoorlijk/onbeleefd
 - Behandelt deelnemers uit de hoogte en paternalistisch
 - Veroordeelt, beschuldigt, bekritiseert deelnemers; stelt zich belerend/moraliserend op
 - Gaat een discussie/machtsstrijd met de deelnemers aan
 - Wordt defensief, kruipt in zijn schulp bij eventuele kritiek van de deelnemers
 - Handelt op een - voor de deelnemers - onvoorspelbare, willekeurige wijze

- 2 • Demonstreert onzekerheid, gebrek aan zelfvertrouwen als mediator
 - Kijkt de deelnemers niet aan als hij/met hen spreekt
 - Is moeilijk te verstaan/begrijpen
 - Laat de deelnemers onvoldoende uitspreken, valt hen in de rede
 - Gebruikt te moeilijke woorden; stemt taalgebruik niet af op het niveau van de deelnemers
 - Vat verkeerd samen; geeft in samenvatting blijkt niet goed te hebben geluisterd

- 3 • Is aanwezig, actief en daadkrachtig; straalt (zelf)vertrouwen uit
 - Blijft kalm, evenwichtig, nuchter, ook als de communicatie emotioneel wordt
 - Stelt de deelnemers op hun gemak
 - Formuleert vragen en opmerkingen zo dat iedere het kan begrijpen
 - Controleert (vraagt) of de deelnemers hem/haar hebben begrepen
 - Geeft de deelnemers het gevoel dat ze begrepen worden, dat hetgeen ze te vertellen hebben belangrijk is

- 4 • Stelt zich open op; toont interesse en een eerlijke bereidheid om de deelnemers te helpen
 - Heeft oog voor lichaamstaal en non-verbale signalen van de deelnemers
 - Maakt contact door middel van gelaatsuitdrukkingen, oogcontact, lichaamshouding, ondersteunende handgebaren
 - Maakt gebruik van actief luisteren met verbale aanmoediging, herhalen van sleutelwoorden, papegaaien
 - Ziet uit zichzelf wanneer de deelnemers zijn hulp nodig hebben en ondersteunt hen daarbij

- 5 • Stelt zo nodig ook confronterende vragen, zonder dat de deelnemers daardoor het vertrouwen in hem/haar verliezen
 - Weet zoveel vertrouwen te winnen dat de deelnemers op productieve wijze het risico durven te nemen, zich - zo nodig - kwetsbaar op te stellen en creativiteit ten toon te spreiden

...

b. Beroepsethiek: Behandelt de mediator de deelnemers op een professionele wijze met inachtneming van de gedragscode en beroepsethiek voor mediators?

- 1
 - Laat een onveilige situatie voortduren, hoewel dit (een van) de deelnemers schade kan toebrengen
 - Laat eigen normen en waardeopvattingen te veel meespelen bij oplossingen van de deelnemers
 - Legt de deelnemers een bepaalde oplossing op
 - Spreekt eigen opinie/oordeel uit, waaruit vooringenomenheid/partijdigheid blijkt
- 2
 - Laat na om de kwesties van de vertrouwelijkheid te bespreken
 - Geen onjuiste informatie over rol, bevoegdheden en achtergrond van de mediator
 - Geen (juridisch/psychologisch of andersoortig inhoudelijk) advies
- 3
 - Legt uit wat vertrouwelijkheid/geheimhouding inhoudt en bespreekt eventuele vragen en onduidelijkheden hierover
 - Garandeert de veiligheid van de deelnemers zowel vóór en na als tijdens de mediationsessie
 - Handelt binnen de grenzen van eigen competentie en mandaat; verwijst zo nodig door
 - Maakt eventuele eigen vooringenomenheid (bias) en belangconflicten bekend
- 4
 - Laat de uiteindelijke besluitvorming bij de deelnemers, ook al zitten ze in een impasse
 - Moedigt het geven van feedback aan op een - eventuele partijdige - stellingname van de mediator
- 5
 - Betrekt de deelnemers op een integere en respectvolle wijze gelijkelijk bij het proces, met inachtneming van hun rechten en met handhaving van hun zelfbeschikking

c. Onpartijdigheid, (machts)ongelijkheid hanteren: Blijkt de mediator in staat te zijn beide deelnemers onpartijdig te behandelen, zodat ze op gelijkwaardige wijze kunnen participeren, ongeacht hun eventuele machtsongelijkheid?

- 1
 - Negeert een van de deelnemers, diskwalificeert zijn of haar inbreng, valt hem of haar af
 - Stelt suggestieve/oneerlijke/misleidende vragen die een vooringenomen positie ten opzichte van de deelnemers verraadt
 - Neemt de positionele, emotioneel beladen of verwijtende taal van (een van) de deelnemers over
 - Staat toe dat een van de deelnemers de sessie domineert ten koste van de ander
 - Sluit een verbond (coalitie) met een van de deelnemers
- 2
 - Blijkt in het algemeen beiden te respecteren, maar geeft door de manier van vragen of non-verbaal blijkt van een zekere voorkeur
 - Geeft een van de deelnemers (disproportioneel) meer tijd en/of aandacht, zonder dat op een later tijdstip recht te trekken
 - Dringt aan op een beslissing waarover een van beide deelnemers grote twijfel lijkt te hebben
 - Neemt de emotie van (een van) de deelnemers over; houdt de noodzakelijk distantie niet in acht

...

- 3 • Handhaaft een goed evenwicht tussen de beide deelnemers in tijd en aandacht, maar blijkt toch een beter begrip van de doelen en opvattingen van één van beiden te hebben
 - Blijft kalm en evenwichtig bij een emotionele uitbarsting van één van de deelnemers
 - Zorgt ervoor dat beide deelnemers gelijke mogelijkheden krijgen om te communiceren
 - Verzekert zich ervan dat beide deelnemers kunnen instemmen met de besluiten over het proces en de procedures

- 4 • Werkt eraan met de deelnemers om een proces te ontwikkelen dat aan beiden een gelijke gelegenheid tot participatie biedt
 - Heeft in de gaten wanneer een van de deelnemers zich bedreigd of onveilig voelt en besteedt daar aandacht aan
 - Laat in de manier van communiceren met de deelnemers - verbaal en non-verbaal - gelijkelijk respect voor beiden blijken

- 5 • Vestigt een werkklimaat gebaseerd op gelijkwaardigheid, waarin de deelnemers constructief feedback geven en ontvangen
 - Geeft blijk van een open, 'onbevooroordeelde' opstelling tegenover beide deelnemers
 - Bewerkstelligt een gelijkwaardige verdeling van initiatief, controle en sturing tussen de deelnemers.

2. Motiveren tot mediation

a. Richten op gezamenlijk inspanning: Blijkt de mediator in staat te zijn de deelnemers te stimuleren zich gezamenlijk in te spannen en samen te werken?

- 1
 - Verhoogt de weerstand/weerzin van de deelnemers om gezamenlijk aan een oplossing te werken
 - Negeert de weerstand van (een van) de deelnemers en/of doet daar niets mee
 - Stookt het conflict tussen de deelnemers eerder op dan dat hij de motivatie om er iets aan te doen, verhoogt
 - Strijkt de tegenstellingen glad, zodat de motivatie van deelnemers om wat aan het conflict te doen wordt ondermijnd

- 2
 - Negeert de inbreng van de deelnemers en/of ontmoedigt hen om hiermee te komen
 - Heeft uitsluitend oog voor punten waarop de deelnemers van elkaar verschillen waarin ze tegenover elkaar staan
 - Staat het samenwerkingsproces tussen de deelnemers niet in de weg, maar stimuleert het ook niet
 - Verliest snel de hoop in een gunstige uitkomst
 - Geeft vermaningen/waarschuwingen (om beleefd/coöperatief te zijn); geeft inhoudelijke adviezen

- 3
 - Schept betrokkenheid bij het mediationproces; verhoogt de motivatie om er gezamenlijk uit te komen
 - Bevordert dat de zaak in beweging blijft, en zorgt dat er vooruitgang wordt geboekt
 - Moedigt de inspanningen van de deelnemers aan; stimuleert hen tot samenwerking en gezamenlijke deelname aan het proces
 - Maakt problemen gemeenschappelijk (mutualizing); benadrukt punten waarover overeenstemming bestaat of is bereikt
 - Vat de positieve dingen die deelnemers over en weer tegen elkaar hebben gezegd op een niet (al te) dwingende manier samen
 - Geeft aan wat de mogelijke negatieve gevolgen kunnen zijn wanneer er geen overeenkomst wordt bereikt (BAZO)

- 4
 - Helpt hen zich te richten op conflictkwesaties, gebaseerd op de individuele en de gemeenschappelijke belangen
 - Bewerkstelligt volledige betrokkenheid en consensus van beide deelnemers aan het mediationproces ('psychologisch contract')
 - Onderkent eventuele verborgen agenda's van (een van) de deelnemers
 - Signaleert tijdig weerstanden bij (een van) de deelnemers en weet (zijn/haar) hun positieve medewerking te verkrijgen
 - Blijft optimistisch over de afloop van het proces en houdt hier (koppig) aan vast
 - Benut positieve ervaringen uit hun verleden om hun motivatie het probleem gezamenlijk aan te pakken, te bevorderen

- 5
 - Blijkt effectief in staat te zijn om ogenschijnlijke impasses te doorbreken
 - Blijkt effectief in staat te zijn beweging in het proces te krijgen en het optimisme bij de deelnemers te bevorderen

...

b. Zelfbeschikking (tegenover directiviteit) bevorderen: Blijkt de mediator in staat te zijn de deelnemers te stimuleren het proces steeds meer in eigen hand te nemen en aan hun eigen wensen aan te passen?

- 1 • Drukt eigen mening/zin door en houdt te weinig rekening met besluiten van de deelnemers zelf
 - Stelt zich uit de hoogte/paternalistisch op tegenover de deelnemers
 - Stuurt het proces in een bepaalde richting, zelfs tegen de (uitdrukkelijke) wens van (een van de) deelnemers in
 - Dringt aan op een beslissing waar (een van) beide grote aarzelingen over (blijkt) blijken te hebben
 - Gebruikt een vorm van tijdsdruk/pressie om de deelnemers tot een beslissing te dwingen
 - Dwingt de deelnemers tot het nemen van een beslissing die niet van henzelf is
 - Vult voor de deelnemers in en biedt hen te weinig rust om zelf tot ideeën te komen
 - Is overdonderd en verward door het proces; voelt zich klaarblijkelijk niet op haar/zijn gemak
- 2 • Stelt suggestieve vragen en/of opmerkingen; geeft inhoudelijke suggesties en adviezen; poneert eigen standpunten en meningen
 - Loopt (te zeer) op de deelnemers vooruit met ideeën, mogelijke oplossingen; komt prematuur zélf met voorstellen
 - Houdt de touwtjes zelf (te) strak in handen; bepaalt wie en hoe lang ieder aan het woord is
 - Drukt te veel zijn/haar stempel op het proces; is zelf erg veel aan het woord
 - Stelt zich gehaast en ongeduldig op
 - Onderneemt geen acties als dat nodig is; wacht op de dingen die gaan gebeuren; heeft geen greep op het proces (laissez faire)
- 3 • Heeft geen moeite op momenten dat stiltes vallen
 - Helpt de deelnemers hun eigen keuzes te maken en oplossingen op hun waarde te beoordelen
 - Zorgt ervoor dat de deelnemers in alle rust (niet onder tijdsdruk) beslissingen kunnen nemen
 - Geeft hulp (geen advies) als haar/hem daarom wordt gevraagd
 - Zorgt ervoor dat de uiteindelijke besluitvorming bij de deelnemers zelf blijft; wijst op het recht van zelfbeschikking
 - Vertelt de deelnemers dat mediation vrijwillig is en dat ze er ieder moment mee kunnen ophouden
- 4 • Stimuleert de deelnemers zelf de agenda op te stellen en aan te passen en - waar nodig - procedurele aanpassingen te maken
 - Stimuleert dat de deelnemers - zo nodig - hun eigen communicatieregels opstellen
 - Laat begrip en waardering blijken voor de prioriteiten van de deelnemers
- 5 • Betrekt hen respectvol bij het proces, met inachtneming van hun wensen en met handhaving van hun zelfbeschikking
 - Gaat in op de gevoelens van twijfel/verwarring/onzekerheid/machteloosheid van de deelnemers
 - Helpt de deelnemers om uit te zoeken wat ze eigenlijk willen
 - Besteedt er uitgebreid aandacht aan dat ze duidelijkheid krijgen over wat ze willen en wat hun mogelijkheden zijn

3. Onderlinge communicatie

a. Begrip bevorderen: Blijkt de mediator in staat te zijn om te bevorderen dat de deelnemers onderling beter gaan communiceren en dat hun wederzijds begrip toeneemt?

- 1 • Belemmert de onderlinge dialoog en vergroot het wantrouwen tussen de deelnemers
 - Laat (een van) deelnemers het communicatieproces domineren in een contraproductieve richting
- 2 • Blijkt niet in staat zijn effectieve communicatieregels met de deelnemers tot stand te brengen
 - Valt hen voortdurend in de rede of breekt hun discussie af, hoewel ze toch in een constructieve discussie verwickeld zijn
 - Houdt de dialoog te strak in eigen hand en bevordert zo de afhankelijkheid van de deelnemers
 - Trekt het gesprek naar zich toe; laat alle communicatie hoofdzakelijk via haar/hem verlopen
 - Laat en houdt een verwijtende/beschuldigende manier van communiceren tussen de deelnemers in stand; doet niets om dit tegen te gaan
- 3 • Betrekt beide deelnemers gelijkmatig in de discussie
 - Moedigt een open uitwisseling van standpunten aan
 - Signaleert tijdig dat de discussie een verkeerde kant dreigt op te gaan en onderneemt acties om dit te corrigeren
- 4 • Stimuleert hen op een niet dwingende manier om wederzijds begrip, inzicht in en empathie voor de ander te bevorderen
 - Bevordert het inzicht van de deelnemers in elkaars visie op het conflict
 - Helpt de deelnemers om een gemeenschappelijke definitie van het probleem te vinden
 - Benut positieve ervaringen uit het verleden van de deelnemers met elkaar om hun onderlinge band te verbeteren
- 5 • Blijkt in staat te zijn bij hen een rechtstreekse, niet-beschuldigende manieren van communiceren tot stand te brengen, waarbij beiden actief naar elkaar luisterden
 - Blijkt in staat te zijn bij hen meer onderling begrip tot stand te brengen; ze blijken zich beter in elkaars standpunten te kunnen verplaatsen

b. Conflicten en emoties hanteren: Blijkt de mediator in staat te zijn om te bevorderen dat de deelnemers op een productieve wijze kunnen omgaan met conflicten en emoties?

- 1 • Negeert of bagatelliseert (uitingen van) gevoelens van woede en frustratie en/of laat deze voortduren
 - Negeert of bagatelliseert emotioneel beschadigende uitspraken, zoals verwijten en beschuldigingen en/of laat deze voortduren
 - Blijft passief op het moment dat een van de deelnemers zich klaarblijkelijk geïntimideerd en/of fysiek bedreigd voelt
 - Voelt zich ongemakkelijk bij (uitingen van) gevoelens van woede en frustratie
 - Raakt zelf in paniek op het moment dat de conversatie een emotionele kant opgaat of dreigt te gaan
 - Dwingt deelnemers om hun gevoelens te uiten op een wijze dat zij zich nog kwetsbaarder gaan voelen

...

- 2 • Laat de deelnemers ongericht hun emoties ventileren, waardoor het conflict zich verscherpt
 - Onderdrukt het uiten van emoties, wanneer dat wel nuttig zou kunnen zijn
 - Neemt de emotie van (een van) de deelnemers over, laat zich erdoor 'besmetten'; houdt de noodzakelijke 'distantie' niet in acht
 - Herformuleert de uitspraken van de deelnemers op een negatieve wijze, zodat de tegenstellingen zich nog verder verscherpen

- 3 • Let op lichaamstaal en gezichtsexpressie als weerspiegeling van emoties en spiegelt en/of parafraseert het onderliggende gevoel
 - Is in staat om tijdig te onderkennen wanneer de conversatie een 'verkeerde' emotioneel non-productieve richting op gaat
 - Accepteert de emoties van de deelnemers en brengt deze tot normale, reële proporties terug ('normaliseren')
 - Respecteert de gevoelens van de deelnemers
 - Maakt gebruik van neutrale taal, waarbij beschuldigingen en emotioneel beladen woorden worden vermeden ('neutraliseren')
 - Blijft kalm, nuchter en evenwichtig bij een emotionele uitbarsting van (een van) de deelnemers
 - Zorgt voor een emotioneel en fysiek veilige atmosfeer en stelt deelnemers - zo nodig - op hun gemak

- 4 • Confronteert discrepanties tussen woorden en non-verbale signalen
 - Legt de belangen, wensen en zorgen die onder emotioneel taalgebruik verborgen liggen bloot ('positief heretiketteren')
 - 'Vertaalt' beschuldigingen en verwijten als (verborgen) wensen, belangen en behoeftes of een verzoek om begrip
 - 'Vertaalt' gevoelens van woede en frustratie als een (verborgen) verzoek om begrip ('positief heretiketteren')
 - Maakt gebruik van humor en relativering om de spanning te breken
 - Stelt op een rustige vanzelfsprekende wijze grenzen aan onacceptabele, intimiderende emotionele uitbarstingen

- 5 • Helpt deelnemers positieve communicatiepatronen te ontwikkelen, waarin ze hun emoties op een constructieve wijze kunnen uiten
 - Creëert een sfeer waarin woede en andere heftige emoties op een constructieve wijze kunnen worden geuit en doorgewerkt
 - Is in staat op een empathische wijze te luisteren naar een geëmotioneerde deelnemer, zodat deze zich gezien, gehoord en begrepen voelt

4. Het mediationproces reguleren

Agenda en procedures: Blijkt de mediator in staat te zijn er voor te zorgen dat het mediationproces volgens heldere en duidelijke procedures, op een gestructureerde manier voortgang maakt?

- 1 • Geeft foutieve informatie aan de deelnemers over de rol van de mediator
 - Laat het geven van informatie over de te volgen procedures, tijdschema, tijdsplanning achterwege
 - Brengt geen door beiden gerespecteerde gedrags- en communicatieregels tot stand
- 2 • Heeft een slechte timing bij het nemen van beslissingen over procedures
- 3 • Geeft adequate informatie over procedures, fasering, tijdsbesteding, tijdschema, kosten en de rol van de mediator
 - Verschafft informatie over wat er op deze bijeenkomst en eventueel tijdens volgende bijeenkomst besproken zal worden
 - Helpt bij het bepalen van wat er besproken zal worden (agenda) en bij het stellen van prioriteiten
 - Vertelt de deelnemers dat mediation vrijwillig is en dat ze er ieder moment mee kunnen ophouden
 - Vertelt de deelnemers dat de uiteindelijke beslissingsmacht bij de deelnemers zelf ligt
 - Vertelt de deelnemers dat mediation vertrouwelijk is
 - Komt tot heldere werkafspraken en laat dit schriftelijk vastleggen
 - Bewaakt de tijd op adequate wijze
 - Laat de eventuele uitkomsten schriftelijk vastleggen
- 4 • Werkt met de deelnemers samen bij de ontwikkeling van hun eigen productieve communicatieregels
 - Werkt met hen samen bij de ontwikkeling en het aanpassen van hun eigen agenda
 - Helpt de deelnemers bij het bedenken van tussentijdse maatregelen voor de periode tot de volgende sessie
- 5 • Is in staat te voorkomen dat de conversatie op een dood spoor terechtkomt
 - Is in staat eventuele impasses te doorbreken/discussie weer vlot te trekken
 - Is in staat om de vaart erin te houden, zodat er duidelijke vooruitgang wordt geboekt

5. Conflictkwesaties behandelen

a. Conflictkwesaties verhelderen en vaststellen: Blijkt de mediator in staat te zijn om voor de deelnemers een kader te scheppen waarbinnen ze de benodigde informatie kunnen opsporen en een helder beeld krijgen van de eigenlijke conflictkwesaties?

- 1
 - Laat gevoelige kwesaties onbesproken; strijkt conflictkwesaties glad, zodat het niet helder wordt waar het conflict over gaat
 - Maakt doelbewust misbruik van informatie
 - Stelt weinig en/of irrelevante vragen
 - Vraagt niet door als dit wel nodig is; laat tegenstrijdigheden en onduidelijkheden bestaan
 - Stelt vragen op een ongestructureerde/ongecoördineerde manier (klaarblijkelijk zonder achterliggende reden)
 - Voelt zich overstelpt door de nieuwe informatie, is overdonderd door de complexiteit ervan of laat zich overbluffen door 'snelle denkers'

- 2
 - Haalt te veel 'oud zeer' op; graaft dieper en/of breder dan voor deze mediation noodzakelijk is
 - Moedigt een discussie aan, of laat deze voortduren over kwesaties of voorstellen die weinig relevant zijn
 - Luistert slecht; weet niet de essenties te parafaseren en/of samen te vatten van wat er naar voren is gebracht
 - Geeft hen de ruimte om uit te wijden over het verleden, zonder dat dit direct relevant is voor de kwesaties die aan de orde zijn
 - Vat uitsluitend de inhoud samen en niet het gevoel, de betekenis, de intenties of de onderliggende belangen als dit wel nodig is

- 3
 - Stelt ten minste de meest noodzakelijke vragen
 - Maakt op de juiste wijze gebruik van open vragen om informatie te verzamelen
 - Parafraseert en vat samen naar tevredenheid van de deelnemers (vraagt om bevestiging)
 - Zorgt ervoor dat in ieder geval de belangrijkste conflictkwesaties en de noodzakelijke informatie op tafel komen
 - Moedigt de deelnemers aan om alle informatie te verschaffen die noodzakelijk is om de juiste beslissingen te kunnen nemen
 - Is in staat de verklaringen en standpunten van hen op zo'n manier te (her)formuleren dat beiden ze (beter) kunnen begrijpen
 - Verheldert misverstanden en assumpties die de deelnemers over en weer van elkaar hebben

- 4
 - Helpt de deelnemers de informatie te ordenen, te begrijpen en in een omvattend kader te plaatsen
 - Maakt op de juiste wijze gebruik van veelsoortige (dus niet alleen open) vragen om informatie te verzamelen
 - Legt verborgen conflictkwesaties open; laat netelige kwesaties niet onbesproken en stelt - zo nodig - confronterende vragen
 - Verwijst - zo nodig - naar nuttige externe informatiebronnen

...

- 5 • Helpt hen om het nut en de relevantie van de informatie te beoordelen tegen de achtergrond van de onderliggende belangen
 - Zorgt ervoor dat de deelnemers alle informatie verstrekken die nodig is en dat deze verwerkt wordt
 - Zorgt er met de deelnemers voor dat het probleem helder wordt gedefinieerd, zodat het voor ieder duidelijk is

b. Onderliggende belangen inventariseren: Geeft de mediator blijk van zijn/haar vermogen om de deelnemers te helpen onderliggende processen bespreekbaar te maken en hun onderliggende belangen te exploreren?

- 1 • Laat de deelnemers zich (verder) ingraven in hun posities
 - Accepteert de eisen/posities/stellingnames van de deelnemers als hun laatste woord
 - Vraagt van de deelnemers om een bewijsvoering, argumentatie voor hun stellingnames/posities/eisen
 - Accepteert zonder meer en kritiekloos verklaringen van de deelnemers; stelt geen vragen, test niets uit
 - Formuleert de kwesties positioneel en laats de onderhandelingen positioneel verlopen
- 2 • Exploreert de posities slechts minimaal en onderzoekt de belangen niet alvorens over te gaan op het zoeken van oplossingen
 - Verzuimt om door te vragen naar (in ieder geval enkele) onderliggende kwesties, belangen
 - Negeert gevoelens, emotionele kwesties of behandelt ze op een inadequate wijze
 - Laat misverstanden en foutieve assumpties, beelden bestaan
 - Laat hen al met een mogelijke oplossing komen, voordat de essentiële feiten en onderliggende belangen geheel duidelijk zijn
- 3 • Geeft voldoende tijd aan de deelnemers om hun positie uit te spreken en hun belangen te exploreren
 - Zorgt dat de discussie zich niet slechts beperkt tot de posities, maar dat ook de onderliggende belangen op tafel komen
 - Herformuleert de posities en toetst ze op de onderliggende belangen
- 4 • 'Vertaalt' beschuldigingen en verwijten als (verborgen) wensen, belangen en behoeftes of als een verzoek om begrip
 - 'Vertaalt' gevoelens van woede en frustratie als een (verborgen) verzoek om begrip ('positief heretiketteren')
 - Verplaatst zich in de deelnemers en maakt hun onderliggende belangen/beelden/emoties bespreekbaar
- 5 • Identificeert gemeenschappelijke en individuele belangen
 - Blijkt in staat te zijn de belangen van de deelnemers van elkaar te onderscheiden en er een brug tussen te slaan

...

- c. Creatieve oplossingen zoeken; hierover besluiten nemen: Geeft de mediator blijk van zijn/haar vermogen om de deelnemers creatieve opties te laten verzinnen en heldere oplossingen te laten vinden voor hun belangrijkste conflictkwesities en hierover overeenstemming laten krijgen in door beide deelnemers gedragen besluiten.**
- 1 • Laat veelbelovende mogelijkheden voor een overeenkomst niet uitwerken, breekt veelbelovende initiatieven af
 - Werkt té snel in de richting van een oplossing
 - Biedt de deelnemers onvoldoende tijd om hun probleem in kaart te brengen
 - Stelt zich gehaast of ongeduldig op
 - Gebruikt een vorm van tijdsdruk/pressie om de deelnemers tot het nemen van een beslissing te brengen
 - 2 • De mediator stelt de zaak uit, ondanks het feit dat er tijd voor beschikbaar is en zij bereid zijn om door te gaan met het verkennen van opties
 - Staat toe dat de deelnemers prematuur beslissingen nemen die gebaseerd zijn op voldoende informatie
 - Geeft geen samenvatting op momenten waarop dat nodig is (wanneer de deelnemers de draad kwijt zijn, stoppen)
 - Belemmert het zoeken naar creatieve oplossingen
 - Laat onrealistische oplossingen passeren, wanneer er een besluit genomen moet worden
 - Laat (sommige) moeilijke kwesities onbesproken, zodat de kans op het ontstaan van nieuwe conflicten in de toekomst wordt vergroot
 - 3 • Helpt de deelnemers bij het exploreren en beoordelen van de opties; stimuleert creativiteit
 - Helpt de deelnemers bij het op waarde schatten van alternatieve oplossingen
 - Vat de voortgang op een accurate wijze samen
 - Breekt mogelijke oplossingen op in behapbare porties/onderdelen
 - Verbreedt - zo nodig - het conflict om een impasse te doorbreken
 - 4 • Stimuleert de deelnemers om samen oplossingen te vinden die gebaseerd zijn op hun onderliggende belangen
 - Stimuleert hen tot het zoeken naar nieuwe oplossingen als het niet mogelijk lijkt te zijn om tot overeenstemming te komen
 - Geeft de deelnemers de gelegenheid om hun besluiten te testen op uitvoerbaarheid
 - 5 • Stimuleert de deelnemers een variëteit aan opties te vinden die tegemoetkomen aan gemeenschappelijke en individuele belangen
 - Stimuleert de deelnemers met het ontwikkelen van eigen principes en criteria als richtsnoer voor de besluitvorming
 - Stimuleert hen met het ontwikkelen van hun capaciteiten om belangengerichte oplossingen te bedenken voor huidige en toekomstige conflicten

