



Frans van Arem

## *De emoties op tafel*

Frans van Arem is familierechter bij de rechtbank Zwolle-Lelystad. Hij is bovendien mede-eigenaar van Insprazi, dat zich bezighoudt met de ontwikkeling van mensen en organisaties. Hij is actief als mediator sinds 2001 en, alsof dat nog niet genoeg is, hij geeft communicatie-, management- en mediationtrainingen.

Eigenlijk is het heel simpel: bij mediation krijgen eerst alle emoties vrij baan. Pas als alle emoties op tafel liggen, is de lucht geklaard en ontstaat ruimte voor een zakelijk gesprek over belangen. Is het eenmaal zover, dan is in de meeste gevallen ook de oplossing wel in zicht. In een juridisch traject is voor emoties geen plaats en dat is de crux. Frans geeft het voorbeeld van de dertigjarige man die hij ontmoette tijdens een teammediation samen met Maarten Spronck van Nysingh advocaten en notarissen. ‘Toen hij midden twintig was, kreeg hij een staalconstructie over zich heen. Er was niet veel meer van hem over. Na jaren strijd met de verzekeringsmaatschappij kwam het tot mediation en al in het eerste gesprek kwam een groot misverstand boven tafel. De verzekeraar meende dat het slachtoffer al voor het ongeval was uitgeschreven bij de Kamer van Koophandel. Dat klopte; hij stond echter bij de Belgische Kamer van Koophandel ingeschreven, maar daarvan was de verzekeraar niet op de hoogte. Daarmee was de ellende begonnen, met wantrouwen en een finaal aanbod van € 15.000. In het eerste gesprek kwamen vooral de emoties aan de orde. De man

was een menselijk wrak en moest na vijf minuten gaan liggen om zijn lichaam tot rust te laten komen. De reis naar de plaats van samenkomst was al een verschrikking voor hem. Hij was al zes jaar aan het vechten, ondersteund door zijn familie en een advocaat. De vertegenwoordiger van de verzekeringsmaatschappij zag wat die zes jaar met mislukte pogingen tot re-integreren in dit jonge leven had betekend en was bereid te luisteren. Omdat het bewijs van inschrijving van de Belgische Kamer van Koophandel kon worden overlegd herstelde het vertrouwen tussen de partijen. Uiteindelijk kreeg hij een bedrag dat zo berekend was dat hij tot en met zijn pensioen een heel aardig inkomen heeft.’

## Op de goede weg

Mediation neemt inmiddels een vlucht. In 1997 werd mediation mogelijk naast rechtspraak. Het begon met een pilot bij de rechtbank Zwolle-Lelystad en werd daarna uitgebreid tot vijf rechtbanken in alle sectoren. Tussen 2005 en 2007 is het bij alle rechtbanken ingevoerd. De afgelopen vijftien jaar komt het steeds vaker voor dat advocaten hun cliënten vertellen dat ze mediator zijn en stellen ze voor een poging te wagen als de cliënt de ‘conflictpartner’ kan meekrijgen. Lukt dat niet, dan moet iemand anders daarna de rol van advocaat overnemen. In Engeland doet overigens een mooie term de ronde in de advocatuur, ‘Alternative Dispute Resolution: Awfully Diminishing Revenues’.

Verzekeraars onderkennen inmiddels ook de voordelen in vergelijking met het alternatief. Er waren zaken die alleen maar escaleerden in verdere juridische procedures waarvan de uitkomst nog lang niet vaststond.

Frans is erg verheugd dat ombudsman Brenninkmeijer erg pro-mediation is en dat gemeenten hun ambtenaren mediationstrainingen laten volgen. ‘Ook de Belastingdienst en UWV zijn bezig mediation een plek te geven. Het is mooi als

het daar al gebeurt. Hoe vroeger in het conflict, hoe groter de kans dat het niet escaleert. Zo wordt voorkomen dat mensen zich ingraven en elkaar vanuit schuttersputjes beschieten omdat de standpunten verschrikkelijk verhard zijn.’

## **Van standpunt tot belang**

De groei van de belangstelling voor mediation betekent dat mensen moeten worden opgeleid. Dat gebeurt volgens de ‘Harvard-onderhandelingsmethode’, in Nederland Excellent onderhandelen genoemd. De kern daarvan is: hoe kom je van standpunten tot een uitkomst? Frans legt uit: ‘Hoe kom je van standpunt tot een belang? Over een belang kun je goed onderhandelen, over een standpunt niet. Zo simpel is het. Het komt erop neer dat je over het standpunt zo doorvraagt dat je het belang of de belangen boven tafel krijgt. Als zowel de verzekeraar als het slachtoffer zijn belangen neerlegt, dan kun je veel makkelijker tot een oplossing komen dan wanneer het alleen maar over geld gaat. Jij vraagt € 2 miljoen; ertegenover staat € 15.000. Wat is het belang? Bestaanszekerheid. Dat geld is alleen maar een middel daartoe. Als jij via andere wegen die bestaanszekerheid kunt verkrijgen, is dat ook goed. Denk aan outplacement of een opleidingstraject. Dan krijg je de kans om aan de slag te raken op een manier die bij je past. Dat is eigenlijk het onderscheid met de rechtspraak. Bij rechtspraak heb je twee advocaten. Die reduceren de hele belevingswerkelijkheid tot een juridisch verhaal. Beiden vinden dat ze gelijk hebben. Na het hele juridische traject is er met de emoties van het slachtoffer helemaal niks gedaan. Wel zijn de standpunten uitgebreid verdedigd. Die zijn nog steeds groot of misschien zijn ze zelfs gegroeid. Bij mediation is het precies andersom. Eerst krijgen de emoties vrij baan. Ik benoem ze en zeg: “De engel zit ’em in...” Zo maken we hem zichtbaar. En alles wat op tafel ligt

vergemakkelijkt de communicatie. Als je de angel vast hebt (de ruzie gaat over de buitenkant van die dingen)... kunnen mensen erkennen dat ze elkaar begrijpen. Dan pas kan er zakelijk gesproken worden. Zolang de emoties ertussen zitten, lukt dat eenvoudigweg niet.’

Frans hamert op het belang te trainen op de overgang van standpunten naar belangen. ‘Daar zijn de “schilvragen” goed voor. Wie daarmee oefent, merkt dat het goed gaat zolang alles zakelijk blijft, maar dat zodra emoties de kop opsteken, het misloopt. Dat gebeurt in rollenspellen. Als de zakelijke schilvragen niet tot een oplossing leiden, moet je de emoties zien te benoemen. Als je ziet dat iemand rood aanloopt, kun je zeggen: “Ik zie dat u er moeite mee hebt” of “Ik zie dat u geïrriteerd bent”. Dan ben je aan het onderbieden en wordt die meneer of mevrouw des duivels. Als je dat dan erkent, dan dempt dat wel wat. De volgende vaststelling is dan: “U bent nogal teleurgesteld.” Die defensieve emotie verwijst naar belangen. Als je de teleurstelling boven tafel hebt, kan diegene dat bevestigen en zeggen: “Dat klopt; ik had heel andere verwachtingen. Ik wilde namelijk ... en dat is er nooit van gekomen.” Dát zijn de onderhandelbouwstenen waarmee je iets kunt. Terwijl een standpunt van € 2 miljoen versus €15.000... daarmee kom je nooit tot elkaar. Dat wordt handjeklap. Maar als je zegt dat het gaat om bestaanszekerheid, dan blijkt dat daarover te praten valt.’

Het mag duidelijk zijn dat Frans van Arem een warm voorstander is van mediation. Volgens hem hecht je met mediation een zaak netjes af. ‘Bovendien is het mooi dat mensen samen naar oplossingen zoeken. Dat maakt de samenleving een stuk prettiger.’ Hij plaatst er wel een kanttekening bij: ‘Mediation kan natuurlijk alleen als partijen daartoe in staat en bereid zijn. Niet voor alle gevallen en alle partijen is mediation daarom een oplossing. Het blijft goed dat par-

tijen de weg naar de rechter hebben als zij er – al dan niet met behulp van een mediator – niet zelf uitkomen.’

## **Over de grens**

Frans van Arem houdt zich inmiddels ook internationaal bezig met mediation. Hij geeft bijvoorbeeld trainingen in Kroatië en Macedonië. En omdat hij een projectplan heeft geschreven voor de Raad van Europa mag hij in 2010 bij vier rechtbanken mediation naast rechtspraak introduceren in de Oekraïne.