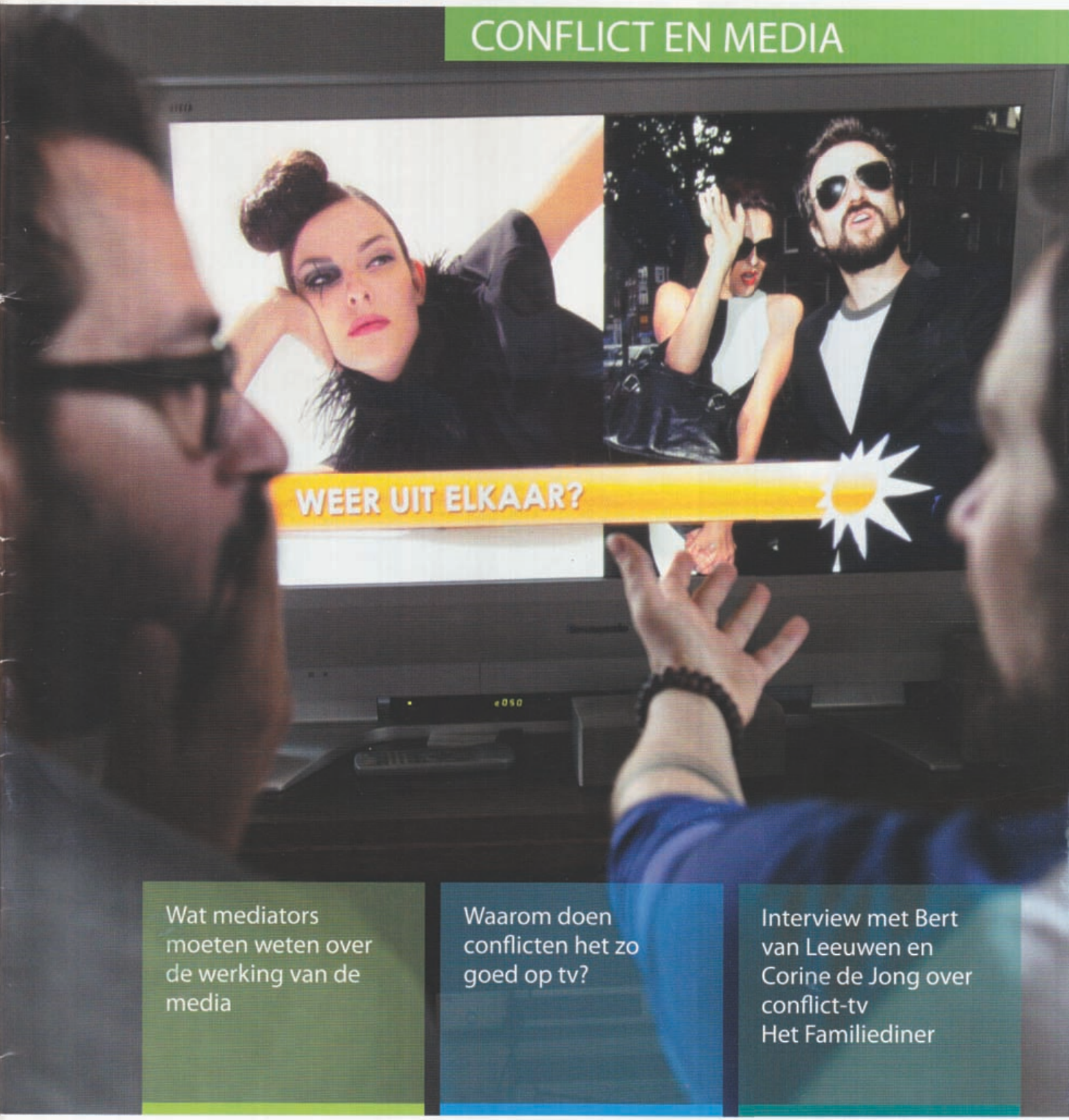
NUMMER 6-2012 • JAARGANG 7

Tijdschrift

Conflicthantering

EFFECTIEVE GESCHILOPLOSSING IN THEORIE EN PRAKTIJK

CONFLICT EN MEDIA



Wat mediators moeten weten over de werking van de media

Waarom doen conflicten het zo goed op tv?

Interview met Bert van Leeuwen en Corine de Jong over conflict-tv Het Familiediner

Sdu UITGEVERS

nmi nederlands mediation instituut

Bert van Leeuwen en Corine de Jong: 'De doorbraak is bereikt als mensen oprecht sorry zeggen en ontvangen'

Het Familiediner is een televisieprogramma van de EO dat wordt gepresenteerd door Bert van Leeuwen. Tijdens elke aflevering staat een conflict tussen familieleden centraal en wordt geprobeerd een oplossing te vinden: dit lukt in veel gevallen ook. Achter de schermen speelt mediator Corine de Jong een belangrijke adviesrol. Redactieleden Christy Hupkes en Fred Schonewille spraken met Bert van Leeuwen en Corine de Jong over hun drijfveren, het maken van *Het Familiediner* en de rol van mediation daarin.

Door Christy Hupkes en Fred Schonewille

'*Het Familiediner* is ruim tien jaar succesvol door de herkenbaarheid van wat wij laten zien', zegt presentator Bert van Leeuwen. 'Iedereen kent het principe van ruzie. En de meeste mensen herkennen het hebben van een conflict. Een ander aspect is, denk ik, de spanning die wij hebben tijdens de opnamen. Wij weten niet hoe de opnamedag afloopt. De kijker voelt dat hij alles direct meemaakt. Daarbij hebben we natuurlijk het format zo ontwikkeld dat de bekende limousine voor komt rijden en de vraag is: zitten ze er wel of zitten ze er niet in?' Mediator Corine de Jong vult aan dat kijkers ook zien dat de tussenkomst van Bert niet altijd tot een verzoening leidt. 'Het is niet een zoet programma waarbij de uitkomst vaststaat en je naar een gemaakte vrede wordt gestuurd. En als kijker vraag je je soms af of de mensen er al zijn, ook al stappen ze in de limousine. Mensen gaan meepraten en denken na over die vraag.'

Bert: 'Het liefst kijk ik met gezinsleden of kennissen want zij hebben altijd een eerlijke mening. Laatst zat ik in de make-up bij een programma en zei iemand: 'Dankzij jou heb ik het weer goed gemaakt met mijn zus. Ik zat te kijken en ik dacht: "Dat moet toch niet zo uit de hand lopen." Toen ben ik naar haar toegegaan.'

Familierelatie staat centraal

Bert: '*Het Familiediner* richt zich op verstoringen in familierelaties. Familierelaties zoals we ze meestal hebben, tussen broers, zussen, ouders'. Corine: 'Vanaf het begin is het criterium geweest dat *Het Familiediner* zich niet bemoeit met echtscheidingen en echtscheidingsgerelateerde problematiek, zoals omgang. Een ander criterium is dat mensen in staat moeten zijn om zichzelf uit te drukken. Ik doe deze mediations graag omdat ze niet over materiële dingen gaan, maar puur over de relatie. Zonder die ballast kun je met de deelnemers direct op hartniveau mediaten. Kunnen mensen elkaar horen, kunnen ze elkaar zichzelf laten zijn? Kun je een keer zeggen: "Goh, ik heb je kennelijk heel veel pijn gedaan. Vreselijk." Ik vind deze mediations zo leerzaam.'

Bert: 'Het voornaamste wat ik doe in *Het Familiediner* is premediation. Ik ga polsen of er nog de wil is om een mediation te doen. Wij krijgen gemiddeld zestig tot tachtig aanmeldingen per uitzending. In de praktijk zijn bijna altijd derden de aangevers. Die mensen e-mailen kort hun verhaal. Als we denken dat het iets kan zijn, gaat een redacteur op voorgesprek. In de praktijk is gebleken dat de aangever niet altijd precies weet wat er speelt of een heel gekleurd verhaal heeft. Maar op basis van dit verhaal maken wij wel de afweging of wij langs gaan voor *Het Familiediner*. Wij werken met het ingecalculeerde risico dat we kunnen stuiten op zaken die we ons niet gerealiseerd hadden.

Het programma is aan Duitsland verkocht en zij zijn nu bezig met de opnamen. Daar was paniek omdat veel bemiddelings-

pogingen mislukten. De Duitse host geloofde niet dat wij niet eerst undercover naar de partijen gaan en naderhand op de televisie verslag doen. Maar het succes is voor mij toch dat ik mensen overrompel met de camera. Als je mensen van tevoren inseint, heb je het risico dat mensen gaan nadenken en helemaal in de 'nee' zitten.
Vanzelfsprekend schieten mensen soms in de weerstand als ik aanbel. Door te praten probeer ik naast die weerstand en alle boosheid en verdriet die er zijn, te zoeken naar de wil die er meestal ook is om het weer goed te maken. En natuurlijk is het de omgekeerde volgorde. Die verrassingstactiek heeft als gevolg dat mensen zich vaak de dag of de week erna afvragen wat ze zijn begonnen. De opzet van het programma brengt absoluut een spanning met zich mee.'

Corine vult aan: 'In de rush van het moment krijgen mensen vaak een hypegevoel; zij zijn op tv en de emoties van het weerzien doen zich gelden. Het maakt veel los voor de mensen. Als de camera weg is, wordt nazorg aangeboden, in de vorm van een mediationtraject. Ik ben niet bij de opnamedag. Bert is tot mediator opgeleid en is daar ontzettend vaardig in. Je ziet dat hij mediationtechnieken gebruikt. Maar soms gaat Bert verder dan een echte mediator zou kunnen gaan, omdat wij op een bepaald moment ook respect hebben voor het 'nee'. Bert heeft een ander belang en mag er net een schepje bovenop doen.
Wanneer ik bij de kwestie betrokken raak, is sprake van een gewone mediation. De familieleden en ik tekenen een NMI-mediationovereenkomst. De inhoud van de gesprekken is vertrouwelijk, ook ten opzichte van de redactie. Meestal start de mediation een paar weken na de opname. Circa dertig procent van de deelnemers maakt gebruik van het aanbod tot mediation. De anderen zien ervan af. Soms omdat een partij niet mee wil meewerken, maar meestal omdat excuses zijn gemaakt, de angel eruit is en de deelnemers zelf verder kunnen.'

Bert: 'Het is voor ons belangrijk dat het goed komt. We willen het programma verantwoord maken. Ik zie dat mensen ook een belang moeten hebben om hun ziel en zaligheid te verkopen op televisie. Het werkt als ik mensen uitnodig voor het diner waar zij niet alles tot in den treure behoeven te bespreken en daarnaast een mediationtraject aanbied. Juist dát aanbod is vaak belangrijk voor mensen. Wij hebben nagedacht over de vraag of er een programma in het mediationtraject zelf zit, maar wij voelen dat de huidige opzet een fijne balans biedt.'
Corine: 'Ook aan de mediationtafel komt het niet altijd goed. Soms besluiten mensen dat ze geen contact meer met elkaar willen. In die gevallen kon ik mij dat ook goed voorstellen. Het gebeurde respectvol. En het gaf helderheid. In de afgelopen jaren kwam het bovendien regelmatig voor dat mensen een contactpersoon van het programma op de hoogte bleven houden of dat diegene hun vertrouwenspersoon werd, zo weten we dat het herstel van de relatie ook op de lange termijn behouden bleef.'

Vertrouwelijkheid
Bert: 'Wat mij betreft staat de vertrouwelijkheid in mediation niet haaks op wat ik op televisie laat zien. Binnen een minuut praat ik met mensen over kwesties waar ze met de buren nog niet over praten. Ik doe het nu tien jaar en ik realiseer me iedere keer weer dat het eigenlijk krankzinnig is wat we doen.

Soms gaat Bert verder dan een echte mediator zou kunnen gaan, omdat wij op een bepaald moment ook respect hebben voor het 'nee'

Het is balanceren. Soms geniet ik van mensen die totaal geen gêne hebben. Het maakt ze niets uit of het op televisie komt. Ik ben er zelf ook van overtuigd – anders zou ik het ook niet kunnen doen – dat het geen ramp is om deze kwesties op televisie te vertellen. Mensen zullen je erover aanspreken, maar er is nog niemand zijn baan door kwijtgeraakt.'
Corine: 'Wat me opvalt, want ik hoor nog weer het verhaal achter de tv-verhalen, dat jullie de echte ellende, waar mensen door beschadigd kunnen worden als dat in de publiciteit kwam, er uitfilteren. Je ziet maar een fractie, waarna je weet: bonje in de familie. Je hoort niet dat daar incest achter heeft gezeten. Dat komt bij mij aan tafel soms wel aan de orde. Ik vind dat jullie er prudent en integer mee omgaan.'
Bert: 'Wij investeren in de begeleiding. Ik geef redelijk gemakkelijk mijn eigen 06-nummer aan mensen. Dat ben ik aan mezelf verplicht. Wij overvallen die mensen en banjeren zomaar hun leven binnen. Ik probeer door mediationvaardigheden erachter te komen waar hun zorg ligt bij uitzending. Ik probeer rekening te houden met de pijn. We kunnen monteren, we kunnen knippen, al moet het verhaal wel blijven kloppen. Een andere spanning speelt als mensen toestemming geven om uit te zenden en dit drie weken later intrekken. Soms nemen wij dan het verlies, en soms zenden we het gewoon uit. We hadden enige tijd geleden een jongen die zijn moeder en zijn tante bij elkaar wilde brengen. De relatie was verstoord vanwege een zakelijk conflict. Op de dag zelf kwamen we erachter dat zijn moeder al een paar jaar een relatie met de man van haar zus had. Dat bleek het echte probleem. Toen hebben we op de dag zelf meteen besloten te stoppen. Wij konden dit aspect niet uitzenden en het zou een ongeloofwaardige uitzending worden als je het weg zou laten.'
Corine: 'Ik hoor de mensen nooit zeggen dat zij hadden gewild dat de uitzending niet was doorgegaan. Mensen zeggen wel vaak dat *Het Familiediner* weer van alles heeft opgerakeld in een levensfase dat zij juist een zekere rust in hun leven koesterden.'

Bert: 'Je hebt twee categorieën als je kijkt naar de vraag wat maakt dat mensen überhaupt willen dat hun kwestie op tv wordt uitgezonden; de aangevers en de partijen. De aangevers schiften wij. Mensen wier enige motivatie is om een keer aan een televisieprogramma mee te doen, halen wij er uit. Sommige partijen in het conflict vinden het leuk om mee te werken. Maar ik denk dat de meeste mensen in meer of mindere mate mee doen in een stilzwijgende deal. Zij zitten er niet op te wachten maar verwachten uiteindelijk wel dat medewerking positief zal uitpakken. En misschien speelt er ook wel een gunfactor.'
Corine: 'Dat denk ik zeker. Cliënten in mediation zijn positief over je rol. En kijkers. Wanneer mensen in mijn trainingen bemerken dat ik verbonden ben aan *Het Familiediner*, zeggen zij vaak dat zij graag kijken. Ook veel rechters en advocaten. Het programma laat wat zien van mensen.'

Inzet mediationvaardigheden
Bert: 'Als je mij vraagt wat inmiddels mijn inzicht is in conflicthantering, is dat ik heb geleerd dat er een paar factoren zijn te noemen die helpen bij het maken van een inschatting van onze slagingskans. We willen zo min mogelijk het risico lopen dat dingen stuklopen. Dat heeft met beroepen van mensen te maken en dat heeft met de aard van het conflict te maken. De duur van het conflict maakt voor ons niet uit. Pas hadden wij een paar broers die elkaar na 45 jaar weer zagen. De achterban inventariseren wij meestal ook pas achteraf, aan tafel of daarna. De mensen hoeven nooit die dag te beslissen of ze mediation willen en met wie.'
Corine: 'Ja, en dat stem ik ook af met de partijen. De vraag wie er aan tafel zit vind ik de taak van de mediator. Dat doe ik bij iedere mediation. Ik doe eerst een belrondje en kijk waarover consensus is. Soms heb ik een behoorlijk groot gezelschap van tien mensen aan tafel. En soms ook drie generaties. Het kan allemaal. Ik werk hierbij doorgaans niet met een co-mediator, soms is Bert (vaak op verzoek van de deelnemers) aanwezig, hij tekent dan ook de mediationovereenkomst. Over het algemeen heb je bij zo'n groot gezelschap de praters en de supporters. Daarvoor vraag ik in een rondje: "Ik heb u niet zo veel gehoord, maar hoe zit het nou voor u?"'
Bert: 'Ik vind het zo boeiend en leerzaam om bij sommige mediations te zitten. Ik heb ooit die basiscursus gedaan. En dan zit ik bij het mediationgesprek en realiseer ik me de heftigheid van het probleem. Dat helpt mij om net iets minder hard bij mensen naar binnen te gaan. En in die mediationgesprekken denk ik vaak: hoe was het ook weer in die cursus?

Wat moet je nu zeggen? En dan komt Corine met een punt waardoor het ijs breekt.'
Corine: 'Jij bent er bij wanneer de mensen daar echt prijs op stellen en om balans te brengen. Maar ik ben de mediator en ik leid de mediation. Standaard werk ik met één bijeenkomst en altijd met een mediationovereenkomst. Ik ben NMI-mediator en ik houd me aan de gedragsregels. Met mij valt niet te werken als je niet wilt tekenen. Ik leg het uit en ik hecht eraan want het is bescherming voor de mensen.
Er is niet altijd een vaststellingsovereenkomst. Er zijn wel afsprakenlijstjes. Ik heb een aantal van die lijstjes gemaakt in de trant van: wij praten met elkaar en niet over elkaar. En we gaan direct communiceren in tijd en plaats. Als ons iets dwarszit proberen we in wensen te spreken en niet in verwijten.'

Bert: 'De meest gehoorde reactie van kijkers is dat de kwesties eigenlijk nergens over gaan. Maar het steekt vaak op rolpatronen, zoals bij een dame van 87 jaar die haar 85-jarige zus nog steeds als jongste zusje zag.' Corine: 'Jaren geleden ben ik naar het diepe zuiden afgereisd voor een erfeniskwestie tussen oude zussen. Maar ook dit conflict ging eigenlijk niet om geld. Het gaat erover dat je broer of zus als kleuter al je speelgoed afpikte en dat moeder er nooit wat van heeft gezegd! En nou gebeurt het weer! Het is zo opvallend dat die patronen blijven bestaan. En zo mooi, als mensen daar overheen kunnen stappen. Soms helpt een stukje transactionele analyse om mensen te stimuleren als volwassenen met elkaar te communiceren en te begrijpen dat de ingesleten rolverdeling ineffectief is. De doorbraak in de mediation is bereikt als mensen oprecht sorry zeggen en ontvangen. Daarna heb je geen mediation meer nodig, want die mensen verstaan elkaar heel goed. Het is lastiger als het een kwestie met schoonfamilie is. Broers en zussen delen een gezinscultuur. Zij begrijpen onderling waar de insteek van de ander vandaan komt. Maar als de "koude kant" sterke invloed heeft, gaat dat wrikken.'

Corine: 'Mijn inzet is om er zo snel mogelijk tussenuit te gaan. De familie moet samen verder. Zij hebben een geschiedenis

waarvan ik niet de pretentie heb iets te begrijpen of te weten. Ik werk in het hier en nu en vraag of zij alles wat tussen hen instaat kunnen opruimen.'

Bert: 'Als mensen voorwaarden gaan stellen los ik dat op door dit naar de ander te herformuleren in een zorg of wens. Ik heb daar met mijn cameraploeg wel eens discussies over. Die vinden dat liegen, maar ik lieg niet, ik vertaal alleen. De mensen zien dit terug op televisie. Het is belangrijk hen te herinneren dat hun broer of zus die kwetsende uitspraken heeft gedaan in de periode dat zij nog tegenover elkaar stonden.'
Corine: 'Het komt nog wel eens voor dat de uitzending plaatsvindt na de mediation. Ik herinner mij één keer dat mensen daarna toch weer wat aandacht nodig hadden. Door het programma krijg ik ook mensen aan tafel die inzien dat zij iemand nodig hebben om hen te begeleiden. En af en toe stuurt de redactie van *Het Familiediner* mensen aan mij door die wel hulp willen, maar niet willen meewerken aan het programma. Soms doe ik dan de mediation zelf. En soms, als de financiën een probleem zijn, help ik ze via de methode van www.wederkerigheid.nl. Ik heb hiermee geworsteld. Als de mediation gratis is, heeft het geen waarde voor mensen. En ik maakte mee dat mensen zich in een gratis mediation niet geremd voelen om maar liefst tien bijeenkomsten te hebben. Voor mij is de oplossing dat ik met een gewoon mediationcontract werk waarbij wij als prijs overeenkomen dat voor ieder gewerkt uur door mij, iedere deelnemer een half uur vrijwilligerswerk doet. Wij maken in de overeenkomst concrete afspraken over het vrijwilligerswerk. Ik geef de mediation dus echt voor niks, maar zij kunnen zelf iets doorgeven, waardoor het voor hen een waarde krijgt.

Wat biedt de toekomst?

Bert: '*Het Familiediner* is niet het eerste programma in zijn soort. Maar wel het enige dat al ruim tien jaar succes heeft. Dat is heerlijk. *Het spijt me* is weer terug. *Zand erover* met Danny de Munk hebben we gehad. *Bonje met de buren* gaat ook goed.'
Corine: 'Ik zou eens een *battle* met de rijdende rechter willen doen. Dat hij zijn oordeel geeft en dat wij mogen mediaten. Bij hem delft iemand het onderspit. Het is zelden een *draw*, een gelijkspel. Hij beperkt het voor mij te veel tot de juridische verhoudingen. Al is hij een beetje verzacht de laatste jaren, ik vind niet dat hij echt hoort. Ik zie vaak gemiste kansen. En bij andere programma's zie je dat presentatoren nogal eens aan het redden slaan. Soms is praktische hulp natuurlijk ook heel zinnig. Maar het is niet mensen zelf empoweren.'

Bert: 'Ik denk niet vanuit het perspectief dat wij mensen in aanraking laten komen met mediation. Ik denk op grond van mijn vakkennis wel dat een belangrijke rol van mijn programma is dat het laat zien dat je veel dingen zelf kunt oplossen. Daarom is het voor de EO een belangrijk programma. Het thema past bij ons. Het maaltijdconcept werkt goed. Ik bied iets aan. De aangever helpt koken. Je werkt ergens naartoe op zo'n dag. De mensen zitten uiteindelijk letterlijk weer samen aan één tafel. Hoe mooi is dat? En je hebt nog wat te doen ook.'
Corine: 'Mijn indruk is dat het programma in de loop der jaren heftiger is geworden. Het percentage waarin het goed komt, is lager geworden. Meer mensen hebben de *guts* om nee te zeggen of werken wel mee aan het programma, maar niet aan een oplossing.'
Bert: 'Ik ben *Het Familiediner* nog lang niet zat. Maar we moeten alert zijn. Het mag niet een abc'tje worden.'