

Beoordelingsinstrument (versie 2016)

Instructie

Het *doel* van het beoordelingsinstrument is om de assessor een hulpmiddel te bieden bij de observatie en de beoordeling van de verrichtingen van de kandidaat tijdens de proefmediation. Zij kunnen:

- tijdens de proefmediation – met de gedetailleerde gedragscriteria (in kolom 3) in hun achterhoofd – de interventies van de kandidaat *observeren*;
- na afloop van de proefmediation en na het afvinken van de gedragscriteria hun *afgewogen eindoordeel* bepalen en dit vastleggen in een cijfer per deelaspect;
- in het uitslaggesprek hun gedetailleerde scores gebruiken om aan de kandidaat het eindoordeel *toe te lichten* en aan te geven waar diens sterke en zwakke kanten liggen.

De observatielijst zelf bevat vijf kolommen.

In **kolom 1** worden vijf hoofdcompetenties van de mediator onderscheiden, onderverdeeld in elf deelcompetenties. Ieder van deze deelaspecten staat op een afzonderlijke bladzijde:

- **Een goede werkrelatie opbouwen**
 1. vertrouwen wekken
 2. beroepsethiek
 3. onpartijdigheid, (machts)ongelijkheid hanteren
- **De deelnemers motiveren tot mediation**
 4. deelnemers richten op gezamenlijk inspanning
 5. zelfbeschikking van de deelnemers bevorderen
- **De communicatie tussen de deelnemers reguleren**
 6. begrip bevorderen
 7. conflicten en emoties hanteren
- **Het mediationproces reguleren**
 8. agenda en procedures
- **De conflictkwetsies behandelen**
 9. conflictkwetsies verhelderen en vaststellen
 10. onderliggende belangen inventariseren
 11. creatieve oplossingen zoeken en hierover besluiten nemen

Onderaan kolom 1 worden de schaalscores genoemd. Schaalscore 3 betekent dat de kandidaat zich heeft gedragen zoals redelijkerwijs van hem als mediator moet kunnen worden verwacht. Scores lager dan 3 staan voor een negatieve beoordeling; scores hoger dan 3 voor een meer dan voldoende beoordeling.

In **kolom 3** worden concrete, observeerbare gedragingen genoemd, waarop de kandidaat tijdens de proefmediation wordt beoordeeld. Deze gedragingen zijn onderverdeeld in vijf categorieën die corresponderen met de vijf schaalscores in de eerste kolom.

In **kolom 4** kan *na afloop* worden aangevinkt of het betreffende gedrag tijdens de proefmediation is geobserveerd of niet.

Natuurlijk hoeven niet alle gedragscriteria, die in kolom 3 in een bepaalde categorie worden vermeld, tijdens de proefmediation bij de kandidaat te zijn waargenomen om een daarmee corresponderende schaalscore in kolom 1 te kunnen toekennen. Assessoren dienen te vermijden om door een simpel optellen, aftrekken en middelen van de scores in kolom 4 tot hun oordeel (in kolom 1) te komen.

In **kolom 5** kan de assessor nog aangeven of hij dit feit belangrijk vindt.

De assessor vult steeds éérst het eigen formulier in, voordat de scores vergeleken en besproken worden met de andere assessor.

Na afloop kunnen de observaties, aangegeven in kolom 4, gebruikt worden om in het uitslaggesprek met de kandidaat het eindoordeel nader toe te lichten.

Competenties		Gedragscriteria: vink in de volgende kolom aan of u dit gedrag heeft kunnen observeren of niet	√	!
1a Werkrelatie <i>Vertrouwen wekken:</i> blijkt de mediator in staat te zijn een respectvolle en vertrouwenwekkende werkrelatie met de deelnemers op te bouwen? <i>Omcirkel de score die het meest overeenkomt met uw oordeel over de kandidaat:</i> 1.0 <i>Onacceptabel</i> 1.5 2.0 <i>Onvoldoende</i> 2.5 3.0 <i>Voldoende</i> 3.5 4.0 <i>Goed</i> 4.5 5.0 <i>Zeer goed</i>	1	<ul style="list-style-type: none"> Behandelt deelnemers onbehoorlijk of onbeleefd. Behandelt ze uit de hoogte en paternalistisch ('neemt hen zaken uit handen voor hun eigen bestwil'). Veroordeelt, beschuldigt, bekritiseert deelnemers. Stelt zich belerend/moraliserend op. Gaat een discussie/machtsstrijd met de deelnemers aan. Wordt defensief bij eventuele kritiek van de deelnemers (verdedigt zich en gaat argumenteren). Stelt zich ongeïnteresseerd, gedistantieerd op en mist de aansluiting bij hen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	<ul style="list-style-type: none"> Demonstreert onzekerheid, gebrek aan zelfvertrouwen als mediator. Blijft tijdens de hele mediation zenuwachtig en gespannen. Kijkt de deelnemers niet aan als hij met hen spreekt; blijft afstandelijk, maakt geen contact. Praat te zacht en is moeilijk te verstaan. Laat de deelnemers onvoldoende uitspreken, valt hen regelmatig in de rede, zodat geen gesprek tussen hen kan ontstaan. Formuleert slordig, omslachtig, houterig, wollig en is daardoor moeilijk te begrijpen voor de deelnemers. Stelt (ogenschijnlijk geïnteresseerde) vragen, maar gaat niet in op het antwoord dat zij daarop geven. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	<ul style="list-style-type: none"> Is aanwezig en actief; straalt (zelf)vertrouwen uit. Is vriendelijk, stelt de deelnemers op hun gemak en schept een ontspannen sfeer. Stelt zich open, geïnteresseerd en respectvol op. Blijft kalm, evenwichtig en nuchter, ook als de communicatie emotioneel wordt. Formuleert vragen en opmerkingen zo, dat ieder het kan begrijpen. Laat de deelnemers merken dat ze begrepen worden en dat hetgeen ze te vertellen hebben belangrijk is. Controleert (vraagt) of hij de deelnemers goed begrepen heeft. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	<ul style="list-style-type: none"> Geeft de deelnemers het gevoel dat ze bij hem in goede handen zijn. Besteedt aandacht aan hun verwachtingen, wensen en zorgen over hoe de mediation zal gaan verlopen. Merkt eventuele aarzelingen/twijfels/weerstand op en besteedt daar aandacht aan. Heeft oog voor lichaamstaal en non-verbale signalen van de deelnemers. Maakt goed contact door middel van gelaatsuitdrukking, oogcontact, lichaamshouding, ondersteunende handgebaren. Maakt gebruik van actief luisteren, verbale aanmoedigingen, herhalen van sleutelwoord, waardoor exploreren toeneemt. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	<ul style="list-style-type: none"> Stelt op respectvolle wijze ook confronterende vragen zonder dat deelnemers het vertrouwen in hem verliezen. Weet zoveel vertrouwen te winnen, dat de deelnemers risico's durven nemen en zich kwetsbaar opstellen. Geeft blijk zelf goed te kunnen reflecteren op het eigen handelen als mediator en daar consequenties aan te verbinden. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Competenties		Gedragcriteria: vink in de volgende kolom aan of u dit gedrag heeft kunnen observeren of niet	√	!
1b Werkrelatie <i>Beroepsethiek:</i> behandelt de mediator de deelnemers op een professionele wijze met inachtneming van het mediation-reglement en de gedragsregels voor de MfN-registermediator? <i>Omcirkel de score die het meest overeenkomt met uw oordeel over de kandidaat:</i> 1.0 Onacceptabel 1.5 2.0 Onvoldoende 2.5 3.0 Voldoende 3.5 4.0 Goed 4.5 5.0 Zeer goed	1	<ul style="list-style-type: none"> • Laat een onveilige situatie voortduren, hoewel dit (een van) de deelnemers schade kan toebrengen. • Laat eigen normen en waardeopvattingen meespelen in zijn opmerkingen en vragen. • Spreekt eigen opinie/oordeel uit of laat vooringenomenheid blijken. • Zet een bepaalde suggestie door, ondanks weerstand van (een van) de deelnemers hiertegen. • Stelt zichzelf te centraal, volgt helemaal zijn of haar eigen spoor en respecteert zo de partijautonomie niet. • Laat na de kwestie van de vertrouwelijkheid van de mediator (op grond van de gedragsregels) te bespreken. • Laat na de kwestie van de zelfbeschikking (partijautonomie) te bespreken. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	<ul style="list-style-type: none"> • Doet inhoudelijke suggesties, eventueel op een bedekte manier. • Stelt suggestieve vragen. • Doet (eventueel impliciete) voorstellen. • Werkt naar een bepaalde oplossing toe, zelfs tegen de zin van (een van) de deelnemers. • Geeft onjuiste of onvoldoende informatie over rol, bevoegdheden en achtergrond van de mediator. • Geeft (juridisch, psychologisch of andersoortig) inhoudelijk advies. • Treedt bij zijn handelen buiten de competenties van de mediator. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	<ul style="list-style-type: none"> • Legt uit wat vertrouwelijkheid/zelfbeschikking/vrijwilligheid inhoudt en bespreekt onduidelijkheden hierover. • Bespreekt de mogelijke consequenties van vertrouwelijkheid en laat hen besluiten hierover nemen. • Verschafft duidelijkheid over het mediationproces, inclusief zijn of haar eigen rol daarin. • Is terughoudend in het geven van een mening. • Garandeert de veiligheid van de deelnemers tijdens de mediationssessie. • Blijft bij zijn handelen binnen de grenzen van eigen competentie en mandaat; verwijst zo nodig door. • Maakt eventuele eigen vooringenomenheid (<i>bias</i>) en belangenconflicten bekend. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	<ul style="list-style-type: none"> • Laat de uiteindelijke besluitvorming bij de deelnemers, ook al zitten ze in een impasse. • Neemt eventuele aarzelingen of weerstand van (een van) de deelnemers tegen bepaalde voorstellen serieus. • Neemt kritische opmerkingen over een (eventuele) partijdige stellingname van de mediator serieus. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	<ul style="list-style-type: none"> • Betrekt de deelnemers op een integere wijze gelijkelijk bij het proces, hun zelfbeschikking respecterend. • Geeft (in het zelfreflectiegesprek) er blijk van zich verder te willen ontwikkelen als mediator. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Competenties		Gedragcriteria: vink in de volgende kolom aan of u dit gedrag heeft kunnen observeren of niet	√	!
1c Werkrelatie <i>Onpartijdigheid, (machts)ongelijkheid hanteren:</i> blijkt de mediator in staat te zijn beide deelnemers onpartijdig te behandelen, zodat ze op gelijkwaardige wijze kunnen participeren, ongeacht hun eventuele machtsongelijkheid? <i>Omcirkel de score die het meest overeenkomt met uw oordeel over de kandidaat:</i> 1.0 Onacceptabel 1.5 2.0 Onvoldoende 2.5 3.0 Voldoende 3.5 4.0 Goed 4.5 5.0 Zeer goed	1	<ul style="list-style-type: none"> • Negeert een van de deelnemers, diskwalificeert of veroordeelt zijn of haar inbreng, valt hem of haar af. • Pakt een van beiden aan (met confronterende vragen), laat hem zich verantwoorden, terwijl de ander buiten schot blijft. • Laat in de manier van vragen een vooringenomen positie blijken ten gunste of ten nadele van een van hen. • Negeert dat een van de deelnemers de sessie domineert ten koste van de ander en/of de ander intimideert. • Blijkt vooral voor een van de deelnemers aan het werk. • Sluit een 'bondje' (coalitie) met een van de deelnemers. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	<ul style="list-style-type: none"> • Blijkt door de manier van vragen of non-verbaal een zekere voorkeur te hebben voor een van de deelnemers. • Geeft een van hen (disproportioneel) meer tijd en/of aandacht, zonder dat op een later tijdstip recht te trekken. • Vraagt de een wél uit en/of vat deze wél samen maar de ander niet, zonder dat op een later tijdstip recht te trekken. • Vraagt (regelmatig) slechts aan een van de deelnemers begrip voor de ander, en niet omgekeerd. • Dringt aan op een beslissing waarover een van beiden grote twijfel blijkt te hebben, zonder op die twijfel in te gaan. • Geeft de een meer ruimte, laat deze meer uit de verf/aan zijn trekken komen, zonder dat later recht te trekken. • Geeft blijk van een beter begrip van de doelen, opvattingen en/of emoties van een van beiden. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	<ul style="list-style-type: none"> • Handhaaft een goed evenwicht tussen de beide deelnemers in tijd en aandacht. • Geeft de ene partij eerst wel meer ruimte en aandacht dan de ander, maar trekt dat later weer recht. • Geeft in woord en daad geen blijk van een voorkeur voor of een afkeur van een van de deelnemers. • Blijft kalm en evenwichtig bij een emotionele uitbarsting van een van de deelnemers. • Zorgt voor een goede balans waarbij beide deelnemers gelijke mogelijkheden krijgen om te communiceren. • Verzekert zich ervan dat ze allebei kunnen instemmen met de besluiten over het proces en de procedures. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft in de gaten wanneer een van beiden zich bedreigd, geïntimideerd of onveilig voelt; besteedt er aandacht aan. • Laat in de manier van communiceren met deelnemers – verbaal en non-verbaal – gelijkelijk respect voor beiden blijken. • Geeft blijk van een open, 'onbevooroordeelde' opstelling tegenover hen, waarbij beiden tot hun recht kunnen komen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	<ul style="list-style-type: none"> • Werkt er met deelnemers aan om een proces te ontwikkelen dat aan beiden een gelijke gelegenheid tot participatie biedt. • Vestigt een werkklimaat, gebaseerd op gelijkwaardigheid, waarin ze elkaar bevragen en naar elkaar luisteren. • Bewerkstelligt een gelijkwaardige verdeling van initiatief, controle, sturing en besluitvorming tussen de deelnemers. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Competenties		Gedragscriteria: vink in de volgende kolom aan of u dit gedrag heeft kunnen observeren of niet	√	!
2a Motiveren tot mediation <i>Richten op gezamenlijke inspanning:</i> blijkt de mediator in staat te zijn de deelnemers te stimuleren zich gezamenlijk in te spannen en samen te werken? <i>Omcirkel de score die het meest overeenkomt met uw oordeel over de kandidaat:</i> 1.0 Onacceptabel 1.5 2.0 Onvoldoende 2.5 3.0 Voldoende 3.5 4.0 Goed 4.5 5.0 Zeer goed	1	<ul style="list-style-type: none"> • Verhoogt de weerstand en/of onwil van de deelnemers om aan de slag te gaan. • Negeert de (signalen van) zorgen en twijfels van (een van) de deelnemers. • Diept de achtergrond van mogelijke ambivalenties, zorg en twijfels niet uit. • Strijkt de tegenstellingen glad en negeert verschilpunten, zodat de motivatie om zich in te zetten wordt ondermijnd. • Negeert (positieve) signalen bij (een van) de deelnemers van hun wens om te stoppen met het onderling verwijten maken. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	<ul style="list-style-type: none"> • Prijst de deelnemers te uitbundig voor hun inspanningen, met een averechts effect (weerstand). • Laat in samenvattingen ambivalenties weg, noemt uitsluitend het positieve, waardoor het gesprek 'n irreëel karakter krijgt. • Focust te vroeg en te dwingend op het gemeenschappelijke, zodat niet duidelijk wordt waar reële tegenstellingen liggen. • Waarschuwt beleefd te zijn/niet te interrumperen met een averechts effect (onderlinge strijd wordt juist aangewakkerd). 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	<ul style="list-style-type: none"> • Benut het feit dat de deelnemers hier vrijwillig zitten om hen zo te stimuleren het proces in eigen hand te nemen. • Maakt problemen gemeenschappelijk; benadrukt punten waarover overeenstemming bestaat of is bereikt. • Vat op een niet (al te) dwingende manier de positieve dingen samen die deelnemers tegen elkaar hebben gezegd. • Vraagt hen wat de mogelijke negatieve gevolgen kunnen zijn, wanneer ze er samen niet uit komen (BAZO). • Vraagt naar en laat hen bewust worden van de negatieve effecten van het conflict op hun leven, werk, gezin, gezondheid. • Helpt hen zich te richten op conflictkwesaties, gebaseerd op de individuele en de gemeenschappelijke belangen. • Benut op een niet-geforceerde manier signalen van positieve ervaringen uit hun verleden om hun motivatie te bevorderen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	<ul style="list-style-type: none"> • Bevordert dat de deelnemers met elkaar in gesprek raken zodat meer duidelijkheid komt waarover besloten moet worden. • Sluit aan op signalen van hoe zij de mediation eigenlijk zouden willen laten verlopen (<i>preferred alternative story</i>). • Bewerkstelligt volledige betrokkenheid en consensus van beiden aan het mediationproces (psychologisch contract). • Onderkent eventuele verborgen agenda's van (een van) de deelnemers. • Signaleert tijdig zorgen/twijfels bij (een van) de deelnemers en nodigt uit om achtergronden daarvan te bespreken. • Gaat niet mee met de partijen, wanneer zij de moed verliezen, zonder daarbij evenwel de realiteit uit het oog te verliezen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	<ul style="list-style-type: none"> • Blijkt effectief in staat om ogenschijnlijke impasses te doorbreken. • Blijkt effectief in staat beweging in het proces te krijgen en het optimisme bij de deelnemers te bevorderen. • Schrikt er niet voor terug om ook gevoelige punten aan de orde te stellen, ook al resulteert dat in een (tijdelijke) terugval. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Competenties		Gedragcriteria: vink in de volgende kolom aan of u dit gedrag heeft kunnen observeren of niet	√	!
2b Motiveren tot mediation <i>Zelfbeschikking van de deelnemers bevorderen (i.p.v. zelf directief handelen):</i> 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? <i>Omcirkel de score die het meest overeenkomt met uw oordeel over de kandidaat:</i> 1.0 Onacceptabel 1.5 2.0 Onvoldoende 2.5 3.0 Voldoende 3.5 4.0 Goed 4.5 5.0 Zeer goed	1	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt deelnemers beslissingen uit handen, maakt voor hen uit 'wat goed voor hun is' (paternalistisch). • Stelt suggestieve vragen of opmerkingen. • Geeft adviezen en/of inhoudelijke suggesties; poneert eigen standpunten en meningen. • Mengt zichzelf in de discussie van de deelnemers. • Houdt te weinig rekening met wat de deelnemers zelf wensen en drukt eigen zin door. • Stuurt het proces in een bepaalde richting, tegen de (uitdrukkelijke) wens van (een van) de deelnemers. • Dringt aan op een beslissing waar ze grote aarzelingen over blijken te hebben, zonder in te gaan op de aarzelingen. • Gebruikt een vorm van (tijds)druk om de deelnemers tot een beslissing te brengen die niet van henzelf is. • Voelt zich overstelpt door de hoeveelheid of complexiteit van de informatie, waardoor ook hún machteloosheid toeneemt. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	<ul style="list-style-type: none"> • Verbreekt stiltes, vult voor de deelnemers in en biedt hen te weinig rust om zelf met initiatieven te komen. • Geeft deelnemers na een samenvatting (of andere interventie) niet de gelegenheid om te reageren, maar stelt direct een (nieuwe) vraag, daarmee zelf de richting van het gesprek bepalend. • Bepaalt teveel <i>wie, waarover</i> en <i>hoe lang</i> aan het woord is, zodat de deelnemers te afhankelijk van hem worden. • Is zelf erg veel aan het woord, stelt overmatig veel vragen zodat het gesprek hoofdzakelijk met/via hem verloopt en deelnemers te weinig zelf (het onderwerp van) het gesprek bepalen. • Stelt zich gehaast/ongeduldig op, zodat belangrijke wensen en zorgen van deelnemers onbesproken blijven. • 'Parkeert' een gespreksthema, zonder daarop later terug te komen. • Onderneemt geen actie als dat nodig is, zodat het proces onveilig en chaotisch verloopt (<i>laisser-faire</i>). 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft deelnemers de ruimte eigen keuzes te maken en neemt hun eventuele twijfel serieus. • Geeft deelnemers de ruimte zonder tijdsdruk en in alle rust beslissingen te kunnen nemen. • Geeft de deelnemers voldoende ruimte om met elkaar in gesprek te komen. • Laat begrip en waardering blijken voor de prioriteiten van de deelnemers. • Sluit goed aan en speelt goed in op wat partijen zeggen/doen/willen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft de deelnemers de ruimte om zelf te bepalen <i>wat</i> ze willen bespreken. • Geeft hen de ruimte om zelf te bepalen <i>hoe</i> ze met elkaar willen overleggen en beslissen (communicatieregels). • Benut het vallen van stiltes om de deelnemers (weer) het initiatief in eigen hand te laten nemen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat in op de gevoelens van twijfel/verwarring/onzekerheid/machteloosheid van de deelnemers. • Helpt hen duidelijkheid te krijgen over wat ze willen en waarover ze beslissingen moeten nemen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Competenties		Gedragscriteria: vink in de volgende kolom aan of u dit gedrag heeft kunnen observeren of niet	√	!
3a Onderlinge communicatie <i>Begrip bevorderen:</i> blijkt de mediator in staat te zijn om te bevorderen dat de deelnemers onderling beter gaan communiceren en dat hun wederzijdse begrip toeneemt? <i>Omcirkel de score die het meest overeenkomt met uw oordeel over de kandidaat:</i> 1.0 Onacceptabel 1.5 2.0 Onvoldoende 2.5 3.0 Voldoende 3.5 4.0 Goed 4.5 5.0 Zeer goed	1	<ul style="list-style-type: none"> • Belemmert de onderlinge dialoog en vergroot het wantrouwen tussen de deelnemers. • Laat (een van) de deelnemers het communicatieproces domineren waardoor de ander afhaakt of opgeeft. • Vraagt voortijdig en dwingend om begrip met een averechts effect omdat deelnemers daar kennelijk nog niet aan toe zijn. • Negeert bij (een van) de deelnemers (positieve) signalen van beter begrip voor de ander. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	<ul style="list-style-type: none"> • Valt hen voortdurend in de rede, breekt hun discussie af of verandert van onderwerp, zodat een gesprek tussen beide deelnemers zich moeilijk kan ontwikkelen. • Blijft (tot het einde toe) spreekbeurten geven en overmatig veel vragen stellen en maakt zo een echt gesprek tussen de deelnemers onmogelijk. • Besteedt geen aandacht aan een verwijtende/beschuldigende/minachtende manier van communiceren tussen de deelnemers en laat hen niet de mogelijke achtergrond daarvan exploreren. • Besteedt geen aandacht aan de defensieve reacties van de een (als reactie op beschuldigingen en verwijten van de ander) en gaat niet in op de mogelijke achtergrond van dit soort communicatiepatronen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	<ul style="list-style-type: none"> • Betrekt beide deelnemers gelijkelijk in de discussie. • Geeft ruimte aan een open uitwisseling van kwesties waar deelnemers over willen praten. • Signaleert tijdig dat de discussie een verkeerde kant dreigt op te gaan en onderneemt actie hierop. • Vraagt aandacht voor negatieve communicatiepatronen en de achtergrond ervan (metacommunicatie). 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	<ul style="list-style-type: none"> • Stimuleert – op een niet-dwingende manier – wederzijds begrip, inzicht in en empathie voor de ander. • Bevordert het inzicht van de deelnemers in elkaars visie op het conflict, hun wensen en zorgen. • Helpt de deelnemers om een gemeenschappelijke definitie van het probleem te vinden. • Benut positieve ervaringen uit het verleden van de deelnemers om hun onderlinge band te verbeteren. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	<ul style="list-style-type: none"> • Blijkt in staat te zijn de deelnemers te laten stoppen met elkaar te beschuldigen en te verwijten, en om een open sfeer te bewerkstelligen, waarbij ze elkaar rechtstreeks vragen stellen, actief luisteren en op elkaar ingaan. • Blijkt in staat te zijn beter onderling begrip tot stand te brengen waarbij ze zich beter in elkaars standpunt gaan verplaatsen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Competenties		Gedragscriteria: vink in de volgende kolom aan of u dit gedrag heeft kunnen observeren of niet	√	!
3b Onderlinge communicatie <i>Conflicten en emoties hanteren:</i> blijkt de mediator in staat te zijn om te bevorderen dat de deelnemers op een productieve wijze kunnen omgaan met conflicten en emoties? <i>Omcirkel de score die het meest overeenkomt met uw oordeel over de kandidaat:</i> 1.0 Onacceptabel 1.5 2.0 Onvoldoende 2.5 3.0 Voldoende 3.5 4.0 Goed 4.5 5.0 Zeer goed	1	<ul style="list-style-type: none"> • Negeert geuite gevoelens van woede en frustratie zodat onduidelijk blijft waar de werkelijke pijn of zorg ligt. • Negeert emotioneel beschadigende uitspraken, zoals verwijten, beschuldigingen en minachting, waardoor de onveiligheid toeneemt. • ‘Parkeert’ een (kennelijk belangrijk) beladen onderwerp/emotionele kwestie, en komt daar later niet op terug. • Blijft passief op het moment dat een van de deelnemers zich klaarblijkelijk geïntimideerd/bedreigd voelt. • Geeft blijk van ongemak, wanneer het gesprek emotioneel wordt, waardoor het gevoel van onveiligheid en machteloosheid toeneemt. • Neemt de emotie van (een van) de deelnemers over, en houdt de noodzakelijke ‘distantie’ niet in acht. • Dringt bij deelnemers aan om hun gevoelens te uiten terwijl ze dat kennelijk niet willen; gaat daarbij niet in op de achtergrond hiervan. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	<ul style="list-style-type: none"> • Vergroot niet-relevante gevoeligheden of ‘gespeelde, strategische verontwaardiging’ uit, zodat het conflict onnodig escaleert. • Legt de deelnemers een bepaalde emotie in de mond, die bij hun zelf niet blijkt te leven; laat achterwege dit te corrigeren. • Laat hen de achtergrond van hun emoties, zorgen, emotionele behoeftes niet exploreren, zodat niet duidelijk wordt wat werkelijk speelt. • ‘Reframet’ een verwijt/beschuldiging te snel positief voordat de werkelijke emotionele betekenis ervan duidelijk is. • Verlegt het gesprek naar een ander (minder beladen) onderwerp of naar een andere spreker, zodat de discussie te oppervlakkig blijft. • Verplaatst te snel de focus op de ander, vraagt om begrip, voordat het onderliggende gevoel van de eerste voldoende aan bod is geweest. • ‘Noemt’ slechts de emotie, zonder te laten exploreren wat iemand emotioneert en wat de achtergrond ervan is. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	<ul style="list-style-type: none"> • Blijft kalm, nuchter en evenwichtig bij een emotionele uitbarsting van (een van) de deelnemers, zodat een veilige sfeer wordt geschapen. • Neemt de gevoelens van de deelnemers serieus en gaat daarop in. • Reflecteert gevoelsaspecten die tot uiting komen via lichaamstaal en gezichtsexpressie. • Spiegelt en/of parafraseert het onderliggende gevoel van wat iemand zegt/doet en checkt of hij dat juist heeft verwoord. • Maakt gebruik van neutrale taal, waarbij beschuldigingen en emotioneel beladen woorden worden vermeden (neutraliseren), zonder daarbij belangrijke onderliggende emoties glad te strijken. • Brengt de emoties van de deelnemers tot normale, reële proporties terug (normaliseren), zonder deze emoties te bagatelliseren. • Maakt gebruik van humor en relativering waardoor de spanning wordt gebroken. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	<ul style="list-style-type: none"> • Parafraseert kernwoorden met een sterk emotionele betekenis voor de deelnemers (ladingwoorden), waardoor zij verder gaan exploreren. • Is in staat op een empathisch wijze te luisteren naar een geëmotioneerde deelnemer, zodat deze zich gezien en begrepen voelt. • 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). • Stelt op een rustige, vanzelfsprekende wijze grenzen aan onacceptabele, intimiderende emotionele uitbarstingen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	<ul style="list-style-type: none"> • Confronteert discrepanties tussen woorden en non-verbale signalen en laat hen de betekenis daarvan exploreren. • Zorgt voor een emotioneel en fysiek veilige sfeer waarbij deelnemers zich – zo nodig – kwetsbaar kunnen opstellen. • Creëert een sfeer waarin woede en andere heftige emoties op een constructieve wijze kunnen worden geuit en doorgewerkt. • Helpt deelnemers communicatiepatronen te ontwikkelen, waarbij ze op een empathische wijze luisteren, zich gezien en begrepen voelen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Competenties		Gedragcriteria: vink in de volgende kolom aan of u dit gedrag heeft kunnen observeren of niet	√	!
4 Agenda en Procedures: blijkt de mediator in staat te zijn om ervoor te zorgen dat het mediationproces volgens heldere en duidelijke procedures, op een gestructureerde wijze voortgang maakt? <i>Omcirkel de score die het meest overeenkomt met uw oordeel over de kandidaat:</i> 1.0 Onacceptabel 1.5 2.0 Onvoldoende 2.5 3.0 Voldoende 3.5 4.0 Goed 4.5 5.0 Zeer goed	1	<ul style="list-style-type: none"> • Verzuimt aan de deelnemers uitleg te geven over de rol van de mediator. • Laat na om uit te leggen wat zelfbeschikking (autonomie) van de deelnemers bij mediation inhoudt. • Laat na om informatie te geven over de te volgen procedures en tijdsbesteding van de mediation. • Blijkt te weinig oog te hebben voor belangrijke contextfactoren, waardoor relevante partijen niet aan tafel zitten. • Sluit de mediationssessie te vroegtijdig af, terwijl er nog belangrijke zaken op tafel liggen en zonder te verduidelijken hoe het proces verder zal verlopen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	<ul style="list-style-type: none"> • Blijkt bij z'n interventies een slechte <i>timing</i> te hebben, waardoor zaken te vroeg of te laat aan de orde komen. • Werkt te vroeg aan mogelijke oplossingen, terwijl het probleem en de achtergrond ervan nog niet duidelijk is. • Werkt te rigide volgens een vast stappenplan, waardoor zaken die de deelnemers zelf inbrengen en/of spontaan opkomen, in gedrang komen en belangrijke zaken onderbelicht blijven. • Stelt z'n vragen kennelijk zonder duidelijke lijn of plan, waardoor het proces een chaotisch en onduidelijk verloop krijgt. • Geeft een nietszeggende, routinematige, onvolledige introductie, zodat deelnemers – kennelijk – nog met vragen en onduidelijkheden blijven zitten. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft adequate informatie over de rol van de mediator en de procedures, tijdsbesteding, en kosten van de mediation. • Bespreekt met de deelnemers dat mediation vrijwillig is en wat de achtergrond en consequentie ervan zijn. • Bespreekt met de deelnemers dat de uiteindelijke beslissingsmacht bij de deelnemers zelf ligt. • Bespreekt met de deelnemers wat vertrouwelijkheid inhoudt en wat de achtergrond en consequentie ervan is. • Helpt bij het bepalen van wat er wanneer besproken zal worden (agenda) en bij het stellen van prioriteiten. • Komt samen met de deelnemers tot heldere werkafspraken en gedragsregels. • Structureert de tijd op adequate wijze, zodat het proces voor de deelnemers duidelijk en transparant verloopt. • Bespreekt met de deelnemers de (eventuele) mogelijkheid van een schriftelijke vastlegging op hoofdlijnen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	<ul style="list-style-type: none"> • Weet te bewerkstelligen dat de deelnemers hun eigen werkafspraken en gedragsregels ontwikkelen. • Weet te bewerkstelligen dat de deelnemers hun eigen agenda ontwikkelen en aanpassen. • Weet samen met de deelnemers ervoor te zorgen dat het proces op een heldere, vanzelfsprekende wijze verloopt. • Helpt de deelnemers bij het bedenken van tussentijdse maatregelen voor de periode tot de volgende sessie. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	<ul style="list-style-type: none"> • Betreft relevante contextfactoren bij de bespreking van de reikwijdte van de vertrouwelijkheid en bij het bepalen van wie partij zijn in het conflict. • Is samen met de deelnemers in staat eventuele impasses te doorbreken en de discussie weer vlot te trekken. • Is samen met de deelnemers in staat om de vaart erin te houden, zodat er duidelijk vooruitgang wordt geboekt. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Competenties		Gedragscriteria: vink in de volgende kolom aan of u dit gedrag heeft kunnen observeren of niet	√	!
5a Conflictkwes- ties behan- delen <i>Conflictkwes- ties verhelderen en vaststellen:</i> 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 conflictkwes- ties? <i>Omcirkel de score die het meest overeenkomt met uw oordeel over de kandidaat:</i> 1.0 Onacceptabel 1.5 2.0 Onvoldoende 2.5 3.0 Voldoende 3.5 4.0 Goed 4.5 5.0 Zeer goed	1	<ul style="list-style-type: none"> • Laat gevoelige kwesties onbesproken; strijkt kwesties glad, zodat het niet helder wordt waar het conflict eigenlijk over gaat. • Verandert van onderwerp/spreker bij een gevoelige kwestie, zodat belangrijke kwesties onbesproken blijven. • Stelt veel gesloten en suggestieve vragen, zodat de deelnemers te weinig ruimte krijgen om hun eigen punten in te brengen. • Vraagt niet door als dit wel nodig is, zodat tegenstrijdigheden en onduidelijkheden blijven bestaan. • Vergroot onbelangrijke en irrelevante zaken uit, zodat het gesprek niet over de eigenlijke kwesties gaat. • Graaft dieper en/of breder dan voor deze mediation noodzakelijk is. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	<ul style="list-style-type: none"> • Haalt te veel 'oud zeer' op en geeft ruimte om uit te wijden over weinig relevante zaken uit het verleden. • Blijkt slecht te luisteren en weet niet de essentie te parafraseren of samen te vatten van wat er naar voren wordt gebracht. • Vat hoofdzakelijk de inhoud samen en niet het gevoel, de betekenis of de beleving ervan, als dit wel nodig is. • Focust in vragen, parafrases en samenvatting te veel op reeds bekende en niet ter discussie staande (pure) feitelijkheden. • Vraagt niet door op misverstanden en (onterechte) vooronderstellingen, zodat deze gemakkelijk kunnen blijven bestaan. • Verzuimt een samenvattend overzicht te geven van de belangrijkste conflictkwes- ties, zodat er niet meer inzicht ontstaat in het eigenlijke conflict, in zijn volle omvang. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt gebruik van open vragen om deelnemers te stimuleren het conflict in de breedte en diepte te exploreren. • Parafraseert en vat de essentie samen van wat er is gezegd, naar tevredenheid van de deelnemers. • Neemt een aarzelende of afwijzende reactie van (een van) de deelnemers op een vraag of andere interventie serieus. • Helpt deelnemers hun percepties en interpretaties te exploreren, zodat ze deze zelf en die van de ander beter gaan begrijpen. • Bevordert dat in ieder geval de belangrijkste conflictkwes- ties op tafel komen en zij alle informatie verstrekken die nodig is voor een constructief onderhandelings- of besluitvormingsproces. • Verwijst – zo nodig – naar nuttige externe informatiebronnen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	<ul style="list-style-type: none"> • Weet de verhalen (<i>narratives</i>) van de deelnemers zo te nuanceren, te verbreden en te 'verrijken', dat er een betere uitgangssituatie ontstaat voor een constructief onderhandelings- of besluitvormingsproces. • Is in staat hun interpretaties en standpunten op zo'n manier te (her)formuleren, dat beiden ze (beter) kunnen begrijpen. • Maakt op de juiste wijze gebruik van meerdere soorten vragen om exploratie van het conflict te bevorderen. • Besteedt in parafrases aandacht aan wat nog niet volledig begrepen is en op netelige kwesties waarover men nog verward is en bevordert zo een verdere exploratie daarvan. • Verheldert misverstanden en (onterechte) veronderstellingen die de deelnemers over en weer van elkaar hebben. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft regelmatig een samenvattend overzicht van de kwesties die aan de orde zijn geweest en waarover nog besluiten genomen moet worden en helpt hen zo de informatie te ordenen, te begrijpen en in een omvattend kader te plaatsen. • Helpt hen om het nut en de relevantie van de informatie te beoordelen tegen de achtergrond van de onderliggende belangen. • Zorgt ervoor dat er voldoende inzicht en helderheid ontstaat over wat er eigenlijk speelt en dat zich voldoende begrip over en weer kan ontwikkelen om een constructief onderhandelings- of besluitvormingsproces mogelijk te maken. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Competenties		Gedragcriteria: vink in de volgende kolom aan of u dit gedrag heeft kunnen observeren of niet	√	!
5b Conflictkwes- ties behan- delen <i>Onderliggende belangen inventariseren:</i> geeft de mediator blijk van zijn vermogen om de deelnemers te helpen onderliggende processen bespreekbaar te maken en hun onderliggende belangen te exploreren? <i>Omcirkel de score die het meest overeenkomt met uw oordeel over de kandidaat:</i> 1.0 Onacceptabel 1.5 2.0 Onvoldoende 2.5 3.0 Voldoende 3.5 4.0 Goed 4.5 5.0 Zeer goed	1	<ul style="list-style-type: none"> • Laat de deelnemers zich (verder) ingraven in hun posities. • Laat het proces zich hoofdzakelijk beperken tot een (oppervlakkige) discussie over eisen/verwijten/beschuldigingen. • Laat het proces zich hoofdzakelijk beperken tot een bespreking van misverstanden over feitelijkheden en tot oppervlakkige kortetermijnkwes- ties. • Gaat wel uitgebreid in op de concrete gang van zaken van een bepaald voorval of conflictkwes- tie, maar vraagt niet door naar wat het belang ervan is voor de betrokken deelnemer of wat hem daarbij zo emotioneert. • Behandelt het gesprek als een onderhandeling over slechts tastbare zaken, terwijl er blijkbaar ook relationele kwes- ties en (andere) onderliggende zaken spelen die verkend moeten worden. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	<ul style="list-style-type: none"> • Verzuimt door te vragen naar onderliggende belangen, behoeftes of motieven. • Verzuimt door te vragen naar de achtergrond van hun weerstand of twijfel, zodat hun eigenlijke zorg onduidelijk blijft. • Negeert emotionele kwes- ties of parkeert ze tot later zonder erop terug te komen, wanneer deze voor (een van) de deelnemers blijkbaar wel van groot belang blijken te zijn. • Pikt signalen of non-verbale aanwijzingen voor onderliggende zaken (motieven, belangen) niet op. • Laat hen al over mogelijke oplossingen praten voordat de essentiële feiten en onderliggende belangen duidelijk zijn. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	<ul style="list-style-type: none"> • Slaagt er met de deelnemers in dat de discussie voldoende diepgang krijgt en dat ze samen duidelijk krijgen waar het ieder van hen eigenlijk om gaat. • Zorgt dat de discussie zich niet slechts beperkt tot posities/eisen/verwijten/beschuldigingen, maar dat ook de onderliggende belangen, doelen, zorgen, behoeftes of motieven op tafel komen. • Slaagt erin met de deelnemers dat gemeenschappelijke én individuele belangen voor ieder inzichtelijk worden. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	<ul style="list-style-type: none"> • ‘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). • Onderzoekt samen met de deelnemers de impact die het conflict heeft op hun privéleven/gezondheid/werk. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	<ul style="list-style-type: none"> • Weet met de deelnemers te bereiken dat door een duidelijker inzicht in waar het hen eigenlijk om gaat, hun gevoel van machteloosheid afneemt en ze het heft meer in eigen hand gaan nemen. • Blijkt in staat te zijn met de deelnemers de belangen en werkelijke behoeftes duidelijk te krijgen, zodat van daaruit over en weer meer begrip kan gaan ontstaan. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Competenties		Gedragcriteria: vink in de volgende kolom aan of u dit gedrag heeft kunnen observeren of niet	√	!
5c Conflictkwesaties behandelen <i>Creatieve oplossingen zoeken en hierover besluiten nemen:</i> geeft de mediator blijk van zijn vermogen om de deelnemers creatieve opties te laten verzinnen en heldere oplossingen te laten vinden voor hun belangrijkste conflictkwesaties en hierover overeenstemming te laten krijgen in door beide deelnemers gedragen besluiten? <i>Omcirkel de score die het meest overeenkomt met uw oordeel over de kandidaat:</i> 1.0 <i>Onacceptabel</i> 1.5 2.0 <i>Onvoldoende</i> 2.5 3.0 <i>Voldoende</i> 3.5 4.0 <i>Goed</i> 4.5 5.0 <i>Zeer goed</i>	1	<ul style="list-style-type: none"> • Negeert veelbelovende mogelijkheden voor een overeenkomst en/of breekt veelbelovende initiatieven af. • Stelt zich gehaast of ongeduldig op en biedt de deelnemers onvoldoende tijd om hun probleem en de achtergronden ervan in kaart te brengen en mogelijkheden te verkennen. • Doet suggesties (al dan niet op een bedekte manier) of neemt hen anderszins de beslissing uit handen zodat de deelnemers zich minder goed zelf de ‘eigenaar van de oplossing’ kunnen voelen en van de mediator afhankelijk blijven. • Gebruikt een vorm van tijdsdruk (pressie) om de deelnemers tot het nemen van een beslissing te brengen, waar ze kennelijk nog niet aan toe zijn. • Dringt aan op het nemen van een beslissing waarover bij (een van) de deelnemers blijkbaar grote twijfels bestaan. • Negeert of bagatelliseert twijfels over een bepaalde beslissing bij (een van) de deelnemers. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt exploratie en/of beslissing uit, ondanks dat de tijd daarvoor rijp is en deelnemers daartoe bereid zijn. • Negeert het feit dat de deelnemers prematuur beslissingen (willen) nemen die gebaseerd zijn op onvoldoende informatie. • Geeft geen samenvatting op momenten waarop dat nuttig kan zijn (wanneer zij de draad kwijt zijn, in een impasse zitten). • Laat na om het zoeken naar creatieve alternatieven te stimuleren, wanneer dat wenselijk en mogelijk is. • Stimuleert hen niet om onrealistische oplossingen eerst te verkennen, alvorens zij hierover een besluit nemen. • Laat moeilijke kwesaties onbesproken, zodat de kans op het ontstaan van nieuwe conflicten in de toekomst wordt vergroot. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	<ul style="list-style-type: none"> • Helpt deelnemers (steeds) duidelijker te krijgen waarover essentiële besluiten genomen moeten worden. • Vat op een accurate wijze samen waarover al wel en waarover nog geen beslissing is genomen. • Helpt de deelnemers bij het exploreren en beoordelen van creatieve alternatieven. • Helpt hen bij het op waarde schatten van alternatieven en de consequenties ervan voor wie daarbij betrokken zijn. • Deelt mogelijke beslissingen op in behapbare porties/onderdelen/deelbeslissingen. • Verbreed – zo nodig – het conflict om een impasse te doorbreken en verdere exploratie ervan mogelijk te maken. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	<ul style="list-style-type: none"> • Stimuleert de deelnemers om samen besluiten te nemen die gebaseerd zijn op hun onderliggende belangen. • Stimuleert hen tot het zoeken naar nieuwe alternatieven als het niet mogelijk lijkt om tot overeenstemming te komen. • Stimuleert de deelnemers om hun besluiten te testen op uitvoerbaarheid en consequenties, alvorens te beslissen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	<ul style="list-style-type: none"> • Stimuleert hen een variëteit aan opties te vinden die tegemoetkomen aan gemeenschappelijke én individuele belangen. • Stimuleert hen om eigen principes en criteria te ontwikkelen als richtsnoer voor de besluitvorming. • Helpt de deelnemers om beter in staat te worden om huidige en eventuele toekomstige conflicten beter te hanteren. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>