

## Competentieprofiel MfN-registermediator

In het competentieprofiel van de MfN-registermediator wordt het algemene kader gegeven van de taken die een mediator moet kunnen vervullen om een mediation adequaat uit te kunnen voeren en wordt een beschrijving gegeven van de competenties waarover een mediator daarvoor dient te beschikken.

Deze competenties bestaan uit kennis, persoonlijke kwaliteiten, vaardigheden en beroepshouding. Deze competenties worden verder uitgewerkt in de eind- en toetstermen van het theorie-examen en het assessment.

In dit competentieprofiel worden de basiscompetenties van de mediator beschreven, waarover iedere MfN-registermediator moet beschikken.

### 1. Beschrijving van de taken van de MfN-registermediator

In het kader van de MfN-registratie dient een mediator te kunnen aantonen dat hij zelfstandig en op een adequate manier mediations kan begeleiden. De mediator moet daarvoor een aantal taken kunnen vervullen die essentieel worden geacht voor het effectief verloop van een mediation.

Mediation wordt heden ten dage erkend als een aparte, officiële en geïnstitutionaliseerde wijze van besluitvorming bij conflicten op allerlei sociale en maatschappelijke terreinen. Het doel van mediation is om de partijen die met elkaar in conflict zijn, te helpen bij een constructieve behandeling van hun conflict.

Anders dan bijvoorbeeld bij arbitrage en rechtelijke procedures blijft de beslissingsmacht bij de partijen zelf en staat hun zelfbeschikking en autonomie voorop. Daardoor is het de taak van de mediator die zelfbeschikking te bevorderen en in ieder geval niet in de weg te staan en te belemmeren.

De rol van de mediator is daarom veel meer begeleidend en ondersteunend van aard en dit heeft consequenties voor de specifieke competenties die van een mediator worden gevraagd.

De taakuitoefening van de MfN-registermediator vindt plaats binnen de institutionele kaders van het MfN-register. Om de competentie en het beroepsethisch functioneren van de MfN-registermediator te garanderen stelt het MfN-register specifieke eisen aan de professionele taakvervulling van de mediator in beroepsregels, reglement, klacht- en tuchtrecht e.d. Deze eisen moeten gekend en nageleefd worden door de MfN-registermediator.

## **De 5 hoofdtaken van de MfN-registermediator**

Er worden vijf hoofdtaken onderscheiden, die essentieel worden geacht voor een adequate taakvervulling van de MfN-registermediator:

### **1. Het opbouwen van een professionele werkrelatie.**

Allereerst is het de taak van de mediator om zich actief in te zetten om een respectvolle en vertrouwenwekkende werkrelatie met de deelnemers tot stand te brengen. Deze werkrelatie vormt de basis van waaruit de mediator tijdens de mediation interventies maakt.

Bij het ontwikkelen van deze werkrelatie moet de mediator zich gedragen volgens de gedragsregels en reglementen waaraan hij krachtens zijn professie is gebonden. Hierbij nemen het respecteren van de zelfbeschikking van de deelnemers en het handhaven van een neutrale en onpartijdige positie een belangrijke plaats in.

### **2. Het motiveren van de deelnemers voor het mediationproces.**

Hoewel mediation een vrijwillig proces is, kunnen de deelnemers toch in verschillende mate opzien tegen het vaak emotionele proces van mediation. Het is de taak van de mediator hen behulpzaam te zijn en te stimuleren om zich gezamenlijk in te spannen en samen te werken aan de behandeling van hun conflict. Hij dient de partijen te motiveren en de condities te creëren waaronder zij op een creatieve wijze aan hun conflict kunnen werken en zij steeds meer in staat blijken het proces in eigen hand te nemen.

### **3. Het reguleren van de communicatie tussen de deelnemers.**

De kern van mediation is de onderlinge communicatie tussen de deelnemers tijdens de mediation. Dit communicatieproces is door het conflict meestal dermate verstoord, dat zij niet meer naar elkaar kunnen luisteren en met elkaar kunnen communiceren zonder elkaar verwijten te maken en te beschuldigen. Daarom is een van de belangrijkste taken voor de mediator om het communicatieproces tussen de deelnemers weer op gang te brengen zodat het onderlinge begrip weer toeneemt en zij de beslissingen kunnen nemen die voor de behandeling van hun conflict noodzakelijk zijn.

Een belangrijk onderdeel hiervan is het hanteren van de emotionele communicatie tussen de deelnemers, die vanwege het conflict vrij heftige vormen aan kan nemen. Enerzijds dienen negatieve emoties de onderlinge communicatie niet onmogelijk te maken zodat het onderling begrip afneemt en de machteloosheid toeneemt. Anderzijds dienen tegenstellingen niet vermeden en gladgestreken te worden en juist op tafel te kunnen komen, willen ze op een adequate manier behandeld kunnen worden.

### **4. Het reguleren van het mediationproces.**

Mediation vindt – afhankelijk van de gekozen methodiek – binnen een bepaalde structuur plaats en deze structuur is belangrijk om aan de deelnemers een houvast te kunnen bieden in de onzekerheid van hun conflict. Het is de taak van de mediator de deelnemers te informeren over deze structuur en de te volgen procedures, hoe en door wie de agenda en de tijd wordt bepaald, volgens welke fasering er wordt gewerkt, of er bepaalde gedragsregels gelden e.d. en deze structuur te bewaken.

### **5. Het behandelen van de inhoud (conflict kwesties).**

Conflicten gaan over iets (conflict kwesties) en wil het mogelijk worden conflicten op te lossen, dan moeten deze conflict kwesties duidelijk worden en dus verhelderd en vastgesteld worden. Ook moeten onderliggende belangen en motivaties geïnventariseerd worden en moeten creatieve oplossingen worden bedacht en beslissingen hierover worden genomen. Het is de taak van de mediator om dit proces met zijn interventies te ondersteunen en mogelijk te maken.

## **2. Competenties van de MfN-registermediator**

Om de taken die essentieel worden geacht voor het effectief verloop van een mediation naar behoren te kunnen vervullen, moet de mediator in voldoende mate kunnen beschikken over een aantal competenties, zoals:

- Kennis
- Persoonlijke kwaliteiten
- Vaardigheden
- Beroepshouding

### **2.1 Kennis**

De mediator dient over voldoende kennis te beschikken van de huidige stand van zaken op een zestal kennisgebieden. Dit zijn de zes eindtermen van het theorie-examen.

#### **1. Mediation**

De mediator moet voldoende theoretische kennis hebben van de vigerende opvattingen over mediation, de verschillende benaderingswijzen van mediation en de toepassing daarvan als methode van conflicthantering door een derde partij.

#### **2. Conflict- en communicatietheorie**

De mediator moet voldoende theoretische kennis hebben van hoe conflicten ontstaan en verlopen en over de interactie- en communicatieprocessen die relevant zijn om het proces tussen de partijen te kunnen begrijpen en te begeleiden.

#### **3. Theorie over onderhandelen en besluitvorming**

De mediator moet voldoende theoretische kennis hebben van verschillende onderhandelingsmodellen en methoden van besluitvorming, zodat hij weet heeft van de mogelijkheden hiervan en van de problemen die zich hierbij kunnen voordoen.

#### **4. Beroepsvaardigheden en interventies**

De mediator moet voldoende theoretische kennis hebben van technieken van gespreksvoering en andere relevante beroepsvaardigheden en moet weten hoe en wanneer deze beroepsvaardigheden door hem als interventie kunnen worden toegepast.

#### **5. Ethiek en beroepsregels**

De mediator moet voldoende kennis hebben van de gangbare ethische uitgangspunten van mediation, en van de gedragsregels, het reglement en het klacht- en tuchtrecht van de MfN en die van andere relevante beroepsverenigingen die op het terrein van mediation werkzaam zijn.

#### **6. Juridische aspecten van mediation**

De mediator dient voldoende kennis te hebben van de belangrijkste juridische aspecten van mediation.

## **2.2 Persoonlijke kwaliteiten**

De MfN-registermediator dient betrokken en empathisch te kunnen zijn en niet-oordelend en met een open houding te kunnen optreden. Hij moet consistent, integer en betrouwbaar kunnen overkomen, zodat de deelnemers vertrouwen in hem kunnen hebben.

De mediator moet non-directief genoeg zijn, geduld kunnen hebben en de deelnemers niet iets willen opdringen of paternalistisch uit handen willen nemen en de autonomie van de deelnemers kunnen respecteren. Hij moet zelf niet bang zijn voor conflicten en heftige emoties, zodat hij als mediator rust en kalmte kan uitstralen en de benodigde veiligheid aan de deelnemers kan bieden en conflicten niet uit de weg gaat of gladstrijkt als dat disfunctioneel is.

Een mediator moet ook voldoende stressbestendig zijn, omdat hij emotioneel onder druk kan komen te staan.

Deze persoonlijke kwaliteiten zullen veelal van pas komen en blijken bij het tot stand brengen van een respectvolle en vertrouwenwekkende werkrelatie.

## **2.3 Vaardigheden**

Om de bovengenoemde 5 hoofdtaken van de mediator te kunnen uitvoeren dient de mediator over een aantal vaardigheden te beschikken. Deze vaardigheden zijn geoperationaliseerd in een groot aantal gedragscriteria. Deze zijn vermeld in het beoordelingsinstrument dat wordt gebruikt bij het live- en video-assessment.

### **1. Het opbouwen van een goede werkrelatie**

- a. De mediator moet in staat blijken te zijn op een open manier te communiceren, goed te luisteren, taalgebruik af te stemmen op de deelnemers, kalm te blijven ook als de discussie emotioneel wordt, de deelnemers op hun gemak te stellen en hen respectvol te benaderen. Hierbij zijn de bovengenoemde persoonlijke kwaliteiten ook van belang.
- b. De mediator moet in staat zijn de deelnemers op een professionele wijze te behandelen met inachtneming van de gedragscode en beroepsethiek voor mediators.
- c. De mediator moet in staat zijn beide partijen onpartijdig te behandelen, zodat ze op gelijkwaardige wijze kunnen participeren, ongeacht eventuele machtsongelijkheid.

### **2. Het motiveren van de deelnemers voor het mediationproces**

- a. De mediator moet in staat zijn te bevorderen dat de partijen zich gezamenlijk gaan inspannen en gaan samenwerken.
- b. De mediator moet in staat zijn te bevorderen dat de deelnemers het proces steeds meer in eigen hand gaan nemen, aan hun eigen wensen aanpassen en de beslissingen nemen die voor hen belangrijk zijn.

### **3. Het reguleren van de communicatie tussen de deelnemers**

- a. De mediator moet in staat zijn om te bevorderen dat de partijen beter onderling gaan communiceren, en dat hun onderlinge begrip toeneemt.
- b. De mediator moet in staat zijn om te bevorderen dat de partijen op een productieve wijze met conflicten en emoties om kunnen gaan

#### **4. Het reguleren van het mediationproces**

a. De mediator moet in staat zijn om te bevorderen dat volgens heldere en duidelijke procedures voortgang wordt gemaakt.

#### **5. Het behandelen van de inhoud (conflict kwesties)**

a. De mediator moet in staat zijn om voor de deelnemers een kader te scheppen waarbinnen ze de benodigde, relevante informatie kunnen opsporen en de conflict kwesties duidelijk krijgen.

b. De mediator moet in staat zijn om deelnemers te helpen onderliggende processen bespreekbaar te maken en hun onderliggende motieven en belangen te exploreren.

c. De mediator moet in staat zijn de deelnemers creatieve opties te laten verzinnen en heldere oplossingen te vinden voor de belangrijkste conflict kwesties en hierover overeenstemming te laten krijgen in door beiden gedragen besluiten.

#### **2.4 Beroepshouding**

De juiste beroepshouding van de mediator moet onder meer blijken doordat hij voldoende kennis blijkt te hebben van de gangbare ethische uitgangspunten van mediation, en van de gedragsregels die voor hem gelden (zie onder kennis, punt 5). Hij moet bovendien in staat blijken de deelnemers op een professionele wijze te behandelen, dus met inachtneming van de gedragscode en beroepsethiek voor mediators (zie onder vaardigheden, punt 1c).

Daarnaast moet de juiste beroepshouding blijken doordat de mediator in staat is op zijn professionele handelen te reflecteren en zicht hebben in zijn eigen sterke en zwakke punten als mediator.

*Zie voor meer informatie de website van het onafhankelijke Examenbureau Intop:  
[www.mediationtoets.nl](http://www.mediationtoets.nl)*