



Kijken en Zien

**Je gaat het pas zien als je het begrijpt
(vrij vertaald naar Johan Cruijff)**

Vlak voor de start van een nieuwe opleidingsgroep wordt er gevraagd of er nog plaats is voor een cursist. Als hierop bevestigend wordt geantwoord, vraagt ze hoe wij aankijken tegen het opleiden van iemand die niet kan zien.

Wij worden enigszins overvallen door deze vraag en vragen ons af of wij haar voldoende kunnen leren als zij een belangrijk deel van de non-verbale communicatie mist tijdens de opleiding (en belangrijker nog: aan de mediatie tafel). Ze neemt ons echter mee op de golven van haar enthousiasme. Zij ziet geen problemen en we besluiten het experiment aan te gaan. We voegen eraan toe dat we zeker weten dat ze veel kan leren tijdens de opleiding, maar dat we niet weten of ze ook mediator kan worden.

Mr. S. Kalff

Simone Kalff is sedert januari 2003 mediator. Vanaf 2005 is zij ook gecertificeerd mediator en verbonden aan de Rechtbank en het Juridisch Loket in Utrecht.

Mr. M. Uitslag

Sinds 2005 is zij beroepshalve alleen nog maar met mediation bezig, als rechtbankmediator en als directeur van HU Mediation (samen met Simone Kalff).

Achtergrond

Martine is 26 jaar oud. Tot haar twaalfde jaar had zij een gezichtsvermogen van tien procent. Vanaf haar twaalfde ziet zij alleen licht- en donkercontrasten. Martine wordt vrijwel altijd begeleid door haar blindengeleidehond Nova.

Op de vraag naar haar studiekeuze reageert Martine lachend: 'Als je niet kan zien ... dan ga je toch rechten studeren.' Maar voor haar was dit geen optie. Vanwege haar fascinatie voor taal en communicatie is zij Communicatie- en Informatiewetenschappen gaan studeren aan de VU te Amsterdam. Zij heeft zich vervolgens ge-

specialiseerd in mondelinge en schriftelijke taalbeheersing.

Na haar afstuderen is ze als communicatiemedewerker gaan werken bij KNGF Geleidehonden (Koninklijk Nederlands Geleidehonden Fonds). Vanuit haar baan onderhoudt ze contacten met diverse doelgroepen. Verder verzorgt ze regelmatig voorlichtingsbijeenkomsten. Vanuit haar behoefte aan verdere specialisatie op het communicatieterrein werd haar interesse gewekt voor mediation.

Opvallend is dat Martine tijdens ons gesprek de woorden 'kijken' en 'zien' heel regelmatig gebruikt. 'Ik ben overal gaan

kijken wat ik leuk vond' en 'Ik heb de NMI-site bezocht om te kijken welke opleidingen er zijn op het terrein van mediation'. Als wij haar confronteren met deze waarneming, vertelt zij dat ze inderdaad kijkt en ziet, maar anders dan mensen die goede ogen hebben. Zien is voor haar het totaalplaatje dat zij zich vormt en dat gaat verder dan alleen de buitenkant die wij met onze ogen waarnemen.

De bijzondere kijk van Martine tijdens de opleiding

Aan de hand van twee oefeningen uit de opleiding wordt duidelijk dat Martine

door: Dwight Isebia



The language of things

The language of matter

The language of thought

The language of volume

The language of law

The system to find

to form and combine

the units discerned

to be symbols or words

most with sense recognized

Languages used

in different ways

In order to fetch

or transfer a meaning

To form parts of creation

and be present, existing

in matter or mind

(2007)

Mr. D.P. Isebia

Oprichter en bestuursvoorzitter Expertisegroep. Expertisegroep is een netwerkorganisatie voor Advies, Vertegenwoordiging, Educatie en Business Development.

door haar visuele beperking een ander licht op de zaak werpt.

Martine kiest voor een langlopende opleiding omdat de lengte van de opleiding meer mogelijkheden biedt om te leren en te oefenen.

De associatieoefening

Een van de eerste oefeningen bij de start van de opleiding is de 'eerste indruk'-oefening. Cursisten geven een eerste indruk van elkaar zonder dat ze beschikken over informatie over elkaar.

Voor Martine was deze oefening een uitdaging. Net als alle andere cursisten had zij geen informatie over de anderen maar ook geen eerste indruk op basis van iemands voorkomen.

Wij vragen haar hoe ze deze oefening tot een goed einde heeft gebracht. Ze vertelt dat ze aan de stem van iemand veel kan horen, maar dat voor deze eerste oefening toch iets meer nodig was dan alleen het horen van een naam. Om deze extra informatie te krijgen, heeft zij de cursisten

iemand in een situatie die anders is dan 'normaal'.

De emotieoefening

Een van de opmerkelijkste momenten die wij als trainers hebben beleefd, was het moment waarop Martine aan de meditationtafel zat met twee zeer gespannen partijen tegenover haar en zei: 'Ik zie dat u erg gespannen bent, klopt dat?' 'Hoe weet ze dat?', was de vraag die bij ons bleef nagalmen.

Het antwoord kregen we bij een andere oefening in de opleiding waarbij zien erg belangrijk is. Bij deze oefening worden op papier verschillende gelaatsuitdrukkingen voorgelegd aan de cursisten met de vraag welke emoties met die gelaatsuitdrukkingen worden uitgedrukt. Om Martine zicht te geven op de betreffende gelaatsuitdrukkingen heeft een van de trainers deze verbaal aan haar beschreven.

Martine vertelt dat zij door het letterlijk nadoen van de beschrijving – met andere woorden: het bijbehorende gezicht erbij

Wij moeten meer 'kijken' met onze andere zintuigen

een hand gegeven. Een handdruk zegt veel: een hand kan slap en stevig zijn, enthousiast schudden of stil blijven, is slank, breed, dik of dun en wordt vanaf een bepaalde hoogte gegeven. Een handdruk geeft informatie over iemands postuur en mogelijk ook over hoe iemand zich voelt (een stevige handdruk hoort bij een zelfverzekerd persoon?). Daarnaast is iemands geur voor Martine veelzeggend: gebruikt iemand veel of weinig parfum, ruikt 'ie naar zweet of naar sigarettenlucht? Veelzeggend in een eerste contact is hoe de ander op Martine (haar blindheid) reageert. Is de ander bezorgd, onhandig, angstig, behulpzaam, onzeker of rustig in de benadering? Het geeft informatie over de handelswijze van

trekken – heeft ervaren welke emoties er werden bedoeld. Daarnaast gaf het haar inzicht in de verbale veranderingen die horen bij non-verbale uitdrukkingen.

Volgens Martine ziet ze non-verbale communicatie niet, maar ervaart ze haar wel. Op het moment dat iemand gaat fronsen, verdrietig of boos wordt, zorgt de gelaatsuitdrukking voor een verandering in de stem. De stemwisseling duidt op een stemmingswisseling. Het gehoor heeft een heel belangrijke functie gekregen en lijkt voor een deel de ogen te vervangen.

Op deze wijze deden zowel de groep cursisten, de trainers als ook Martine een

leuke ontdekking: je kunt 'kijken' naar gelaatsuitdrukkingen en ze categoriseren of je kunt letterlijk navoelen door de gelaatsuitdrukkingen na te bootsen.

Beter of meer horen

Als je niet ziet, dan kun je toch veel beter horen? Nee hoor, antwoordt Martine. Veel mensen denken dat je beter bent in het horen van 'zachte' geluiden, zoals gefluister. Dat is zeker niet waar. Doordat je echter volledig op je gehoor gefocust bent, vallen bepaalde geluiden je sneller op.

Martine: 'In een lege kamer kun je soms de stoel horen staan..., de echo van een geluid zegt alles over afstand. Als mensen zich naar mij toekeren, komt het geluid anders naar mij toe dan als zij zich tot elkaar richten of als zij zich afkeren.

Daarom weet ik aan de hand van de wijze waarop het geluid tot mij komt tot wie de partijen zich richten.' Martine vertelt dat stemtaal haar veel duidelijk maakt. Hoe snel of langzaam praat iemand, klinkt iemand gespannen of ontspannen, is het een krachtige of een nerveuze stem. Daarnaast zijn ook het taalgebruik en de woordkeuze veelzeggend.

Martine luistert scherp naar de ander... kleine woordjes, die een ander misschien niet opvallen, trekken haar aandacht, zoals het woordje 'weer' in de volgende zin. 'Hij was weer ontzettend boos.' Martine: 'Bij mij blijft dan hangen ... hoezo "weer"?' Ook hoort zij heel goed wat er tussen de regels door wordt gezegd.

Een ander element van luisteren is het luisteren naar jezelf. Martine heeft goed contact met haar eigen gevoel. Zo kan zij uitstekend de sfeer aanvoelen die ergens heerst. 'Als ik binnenkom, voel ik de stilte, de aarzeling bij de begroeting, de ongemakkelijkheid bij de ander of juist de blijdschap. Als ik me ongemakkelijk voel, is het vaak zo dat dat voor die ander ook

geldt. Het enige wat ik kan doen is dat benoemen of ervoor kiezen dat juist niet te doen', aldus Martine.

Met andere woorden: een van de meest fundamentele vaardigheden aan de mediationtafel, namelijk luisteren – zowel naar de ander als naar zichzelf – is voor haar een noodzaak en een vanzelfsprekendheid.

Martine als mediator

'Wat ik lastig vind in een mediation? Een situatie waarbij alles uit de hand loopt; er harde woorden vallen, veel lawaai, opstaan en gaan van de betrokkenen.' Zij betwijfelt of dit iets te maken heeft met zien of niet zien, en wij betwijfelen

'Een handig hulpmiddel? Een rieten stoel, want die verradt elke beweging die degene die erop zit maakt'

dit met haar. Op de vraag of iets haar hierbij zou kunnen helpen, zegt ze lachend 'rieten stoelen', omdat een rieten stoel elke beweging verradt die degene die erop zit maakt.

Martine's kracht zit 'm in de rustige uitstraling waarmee zij een prettige sfeer neerzet en vertrouwen uitstraalt. Daar trekt zij tijd voor uit. Zij heeft informatie nodig om een sfeer te bepalen en een beeld te kunnen maken. Het helpt om ontspannen te starten met vragen die niets met het conflict te maken hebben, ook de handruk en dergelijke helpen hierbij.

Tijdens een mediation is een sterke kant van haar dat ze goed kan benoemen wat ze hoort en ervaart en dat zij goed kan aansluiten bij de partijen.

Martine heeft in maart 2009 de Post HBO-opleiding Mediation afgerond aan de Hogeschool Utrecht, ze gaat in september de kennistoets doen die nodig is om zich vervolgens te kunnen registreren als

NMI-mediator. Zij wil een eigen mediati-onbedrijf opstarten. Om meer ervaring op te doen is zij als buurtbemiddelaar gestart in Utrecht.

Wij zijn nieuwsgierig of Nova, haar hond, meegaat naar de partijen die verzocht hebben om buurtbemiddeling. Martine vermoedt dat niet iedereen gecharmeerd zal zijn van Nova, al kunnen wij ons dat bijna niet voorstellen. Naast het feit dat Nova een ongelooflijk leuke hond is, is het ook de eerste hond die een hele mediationopleiding heeft gevolgd!

Martine is blij dat je als buurtbemiddelaar altijd met zijn tweeën de bewoners bezoekt, zodat de aanwezigheid van Nova

voor haar niet noodzakelijk is.

Als wij vragen of zij onmiddellijk aan de betrokkenen vertelt dat ze blind is, geeft zij aan dat zij transparantie een heel belangrijk punt vindt en door het meteen te melden, leeft zij het voorbeeld van transparant zijn voor. Helderheid over haar mogelijkheden en beperkingen voorkomt dat de partijen zich tijdens de bemiddelingsgesprekken gaan bezighouden met de vraag of de bemiddelaar slechtziend of blind is of iets anders heeft. Het resultaat zou dan zijn dat de bemiddelaar het onderwerp van gesprek wordt terwijl dat geenszins de bedoeling is.

Martine wil de partijen wel een extra verantwoordelijkheid geven in de bemiddelingsgesprekken die zij voert. Ze gaat de partijen vragen haar er onmiddellijk op te attenderen als zij het gevoel hebben dat de bemiddelaar iets mist.

Wat hebben wij geleerd van Martine?

Allereerst hebben wij geleerd dat Martine op de eerste plaats Martine is: een krachti-

ge, sensitieve vrouw en een zeer innemende persoonlijkheid. Daarnaast heeft Martine een handicap, zij is blind.

Wij weten dat Martine al onze twijfels heeft weggenomen met betrekking tot de vraag of zij de opleiding goed kan doorlopen en inmiddels zijn we er ook van overtuigd dat zij een uitstekende mediator zal zijn.

Wij weten echter niet of iedereen die blind is de opleiding op eenzelfde wijze zou kunnen volgen.

Daarnaast is ook duidelijk geworden dat Martine in veel opzichten niet verschilt van alle andere cursisten. Zij worstelt met

dezelfde twijfels en onzekerheden als de meeste beginnende mediators.

Tot slot is het helder geworden dat niet-ziende mensen soms beter kijken dan ziende mensen. Wij zijn nogal eens geneigd om op basis van onze visuele impressies meteen een beeld te maken. Het lijkt wel alsof Martine's plaatje iets minder snel maar des te zorgvuldiger tot stand komt. Haar beeld wordt gevormd door de eerste indrukken van de verschillende zintuigen te combineren, terwijl ons beeld al vaak staat met de eerste visuele indrukken. Het bijzondere is dat wanneer Martine vertelt hoe zij haar impressies opbouwt, wij diezelfde ervaringen hebben. Tegelij-

kertijd lijkt het echter alsof deze minder impact hebben dan het visuele plaatje. Een les uit het gesprek met Martine is dat wij ook meer moeten 'kijken' met onze andere zintuigen: het gehoor, ons reukorgaan en ons gevoel. ■

(advertentie)



Conflict in reflectie
Geïllustreerd boekje van zes gedichten
auteur D.P. Isebia
Prijs € 4,95
Pagina's 54
www.uitgeverijstilnovi.nl

[Faint, illegible text, likely bleed-through from the reverse side of the page]