

CONFLICTHANTERING EN MEDIATION

Casus 5

CULTUREEL MAATSCHAPPELIJKE VORMING

uitgeverij | C
coutinho

bussum 2010

DE SETTING: DE BUURT DE KOOI IN WANSTERDAM

De Kooi is een gemengde buurt: er wonen jongeren, maar ook ouderen die soms in de buurt zijn geboren en getogen en er al jaren wonen, naast ‘mensen van buiten’ et cetera. Van de buurtbevolking is 35% van allochtone afkomst en 65% is autochtoon.

BUURTOPBOUWWERKER PIETER JAN

Pieter Jan is een buurtopbouwwerker met een CMV-achtergrond. Hij heeft als taak gekregen een buurtfeest te organiseren. Pieter Jan is relatief nieuw in de uitoefening van zijn beroep; De Kooi is de eerste wijk waar hij is aangesteld. Pieter Jan heeft zin om het feest te organiseren. Hij heeft de eerste vergadering met een brede groep vertegenwoordigers van bewoners belegd. Er zullen zo'n tien buurtbewoners komen.

ALGEMENE INFORMATIE

De vergadering ging niet goed... De jongeren wilden een housefeest, de ouderen meer een jaren-zestigfeest met ‘gouwe-ouwen’. Na verloop van tijd liepen de gemoederen hoog op! Op een gegeven moment riep een van de jongeren: ‘Ze mogen hier al wel jaren wonen, maar dat betekent niet dat die bejaarden het alléén voor het zeggen hebben!’, waarop Jan Stellig, vertegenwoordiger van de ouderen uit de straat terugriep: ‘Nou, dat gehang van jullie zijn wij anders ook spuugzat.’ Toen was de vlam in de pan geslagen. Mensen praatten volledig langs elkaar heen. Het was een geschreeuw en dreigementen gingen over en weer. Uiteindelijk riep een van de jongeren: ‘We praten niet meer met jullie...’, en hij liep boos weg. Pieter Jan probeerde een aantal malen tussenbeide te komen en de partijen te bewegen tot communicatieherstel. Dat lukte uiteindelijk redelijk.

ROLBESCHRIJVINGEN VAN ROY, STEFAN EN DENNIS

Roy, Stefan en Dennis vertegenwoordigen de autochtone jongeren uit de straat.

- Roy is ongeveer 18 jaar en de leider van de groep. Hij heeft een grote mond, maar een beetje de man van de oneliners. Hij speelt zelf ook in een houseband en hoopt eigenlijk dat zijn band gevraagd wordt om op het feest te spelen.
- Stefan is wat schuchter en bepaald geen fan van Roy, want hij speelt in een concurrerende houseband en wil eigenlijk ook wel deze kans om op te treden, niet missen.
- Dennis is de verstandigste van de drie, maar vooral een denker, die nogal eens secundair uit de hoek kan komen. Hij vindt alles best als het cool is.

ROLBESCHRIJVINGEN VAN NADIA EN WESLEY

Nadia en Wesley vertegenwoordigen de allochtone jongeren uit de straat.

- Nadia is Marokkaanse van origine, heeft rechten gestudeerd en is een pittige dame. Zij houdt van rai en wil graag de Marokkaanse cultuur in het zonnetje zetten.
- Wesley is van Surinaams-islamitische afkomst. Hij is een beetje onhandig maar weet het altijd wel met zijn charmes in goede banen te leiden. Hij houdt van rai-muziek maar tilt er ook niet weer zo zwaar aan. Het moet wél swingen én lekkere hapjes moeten er ook komen.

ROLBESCHRIJVINGEN VAN MEVROUW OPTIL, MEVROUW STERK EN DE HEER STELLIG

Mevrouw Optil, mevrouw Sterk en de heer Stellig vertegenwoordigen de andere bewoners uit de straat.

- Mevrouw Optil slaat gauw op tilt en is snel op haar teentjes getrapt. Zij vindt dat er geen respect is voor ouderen in deze straat. Bovendien verloedert de buurt en met die hangjongeren durf je niet eens meer over straat te lopen. Ze voelt zich eigenlijk niet meer thuis hier. Haar zorg is voor een groot gedeelte ingegeven door onbekendheid. Ze heeft eigenlijk nog nooit met iemand van de andere cultuur gesproken.
- Mevrouw Sterk heeft ook een sterk karakter, maar heeft wat meer oog voor wat anderen willen. Ze houdt van gezellig samen zijn met gelijkgestemden, waarbij zij een centrale rol (moederkloek) kan vervullen. Ze kan ook fantastisch koken.
- De heer Stellig kan nogal discriminerend uit de hoek komen en vindt in Optil een medestander. Maar waar hij vooral een hekel aan heeft, zijn die hangjongeren: dat hangt maar en doet niks. Hij mag graag sleutelen aan computers (sinds zijn pensioen een nieuwe hobby) en andere apparatuur. Hij is een man van kort door de bocht en ongenueanceerd, maar op zich met het hart op de goede plaats.

ROLBESCHRIJVINGEN VAN DE HEER CHABAB EN DE HEER ABDULLAH

De heren Chabab en Abdullah zijn twee buurtvaders

- De heer Chabab woont al jaren in Nederland en is redelijk geïntegreerd. Hij maakt zich zorgen over de ontwikkelingen in de buurt, zeker nadat er recent gedoe was tussen enkele allochtone en autochtone pubers, waarbij een handgemeen ontstond. Wat hij graag de mediator zou willen vertellen is welke bedreigingen toen zijn gedaan en wat dat mogelijk zou betekenen voor het buurtfeest. Chabab kan prima uit zijn woorden komen.
- De heer Abdullah is nog niet zo lang in Nederland, werkt zich drie slagen in de rondte en heeft daarvoor eigenlijk niet zo'n heel sterke band met de buurt. Hij spreekt ook nog niet zo goed Nederlands en hecht sterk aan de Marokkaanse cultuur. Rai is heerlijke muziek en zijn vrouw is naar zijn mening de koningin van de lekkere hapjes.

VRAGEN EN OPDRACHTEN

- 1 Wat heeft de buurtopbouwwerker gedaan om alle aanwezigen weer tot communicatieherstel te brengen? Noem:
 - a voorbeelden van interventies
 - b zinnen of vragen die hij heeft geuit om partijen tot communicatie te bewegen.

Vervolg (1) van casus 5

Gelukkig wist Pieter Jan de gemoederen dus enigszins tot bedaren te brengen. Maar hij beseftte dat – als er een feest moest komen dat de buurt met elkaar verbindt in plaats van verdeelt – er iets moest gebeuren. Mogelijk zou mediation iets zijn?

- 2 In welke fase bevindt dit conflict zich?
- 3 Het lijkt wat overtrokken dat er zo'n rel ontstaat over het organiseren van een feestje. Wat is jouw hypothese over de oorzaak van het conflict?
- 4 Geef aan of jij, als je Pieter Jan zou zijn, zelf de zaak zou bemiddelen of dat je een externe mediator zou contracteren. Geef drie argumenten vóór en drie argumenten tegen de interne bemiddelaar in deze zaak.
- 5 Een andere strategie die je kunt overwegen, is om twee mediators op de zaak te zetten. Geef aan voor welke vorm je zou kiezen als je er een tweede mediator bij zou zetten. Licht je keuze met argumenten toe.

Vervolg (2) van casus 5

In het vervolgtraject komen partijen bij elkaar. Naast de mediator(s) zitten de volgende partijen rond de tafel:

- drie vertegenwoordigers van de autochtone jongeren uit de straat: Roy, Stefan en Dennis;
- twee vertegenwoordigers van de allochtone jongeren uit de straat: Nadia en Wesley;
- drie vertegenwoordigers van de oudere bewoners: mevrouw Optil, mevrouw Sterk en de heer Stellig;
- twee buurtvaders: de heer Chabab en de heer Abdullah.

De autochtone jongeren winden zich op over de situatie: ze willen gewoon een housefeest, punt uit! Steeds als de anderen een voorstel doen, wijzen ze dat af.

Ook Nadia en Wesley willen een housefeest. Maar als er rai komt, vinden ze dat ook goed. Hoewel? Ze kibbelen wel over wat voor rai dat dan moet zijn. Waar ze het wel over eens zijn, is dat de ouderen het ook leuk mogen hebben; maar die kunnen mogelijk bingo gaan doen op een andere locatie?

De ouderen houden het eigenlijk wel voor gezien. Hoezo, zo'n mediation? Wat is dat voor nieuwerwets gedoe? Ze geloven het eerlijk gezegd wel. Ze hebben het gevoel een soort van tweederangs burgers te zijn geworden van wie de mening er niet toe doet.

Tot slot de buurtvaders: zij houden zich op de vlakte, hebben wel een mening, maar uiten die eigenlijk nauwelijks.

- 6 Bestudeer nogmaals het lijstje van Huguenin die vijf conflictniveaus onderscheidt. Welke van die vijf vind je terug in bovenstaande omschrijving?
- 7 De twee buurtvaders zijn van Marokkaanse afkomst. Stel een hypothese op over het mogelijke conflictniveau waarop zij zich bevinden. Hoe zou je te werk gaan om deze hypothese te verifiëren?
- 8 In hoeverre spelen interculturele verschillen een rol in dit conflict? Wat zou dat betekenen voor je strategie?

Vervolg (3) van casus 5

Uiteindelijk gaat iedereen akkoord met een gesprek onder procesbegeleiding van de opbouwmedewerker. Het eerste gesprek in mediationstijl verloopt redelijk. Totdat het gesprek stil valt na een interventie van Pieter Jan over de relatie van de buurtbewoners met elkaar. De buurtvaders geven op dát moment aan dat zij eigenlijk even afzonderlijk met de mediator willen praten.

- 9 Jij bent bekend met het principe van de caucus. Maar je twijfelt of je deze moet inzetten. Geef aan wat jij zou doen (wel/ niet caucus) en beargumenteer je keuze.
- 10 Stel dat je voor een caucus hebt gekozen, wat zijn voorwaarden om een caucus succesvol te laten zijn? Geef drie overwegingen weer.
- 11 Hoe loopt dit af? Speel de casus in een rollenspel en bespreek tot slot de leerpunten.