

# Wat kan een mediator doen en laten om discriminatie te verminderen?

## praktijk

Door **Jolanda Elferink**

Bijna dagelijks zie je in de media berichten over mensen die zich gediscrimineerd voelen, op de werkvloer, het voetbalveld of in de openbare ruimte, om hun afkomst, huidskleur, religie, seksuele voorkeur of genderidentiteit. Mediators kunnen ermee te maken krijgen in een arbeidsmediation of bij polariserende verhoudingen.

Wat kun je doen om discriminatie te verminderen, en wat beter niet? Discussies organiseren, (onbewust) medelijden opwekken, generalisatie en politieke statements blijken in ieder geval niet te werken en zelfs discriminatie te kunnen verergeren. Werken aan de sociale norm, bewustwording en empathie werkt wel.

Mediators kunnen in hun werk te maken krijgen met discriminatiekwesties. Een partij in de mediation voelt zich bijvoorbeeld buitengesloten door een collega en beschuldigt hem van discriminatie op grond van zijn geloof. Of een partij ervaart dat hij een andere behandeling krijgt omdat hij een relatie heeft met een man. Of een partij geeft aan dat zij geen managementfunctie krijgt omdat ze een vrouw is. In mediation werken de partijen onder begeleiding van de mediator samen aan meer wederzijds begrip en oplossingen voor hun discriminatiekwestie.

Als mediator moet je er bij discriminatiekwesties extra alert op zijn of er niet tegelijkertijd een andere procedure loopt, zoals een klachtenprocedure op grond van discriminatie. Dit is belangrijk voor het commitment van de partijen om met mediation tot een oplossing te komen. Als mediator kun je de partijen erop wijzen dat ze de andere procedure kunnen stoppen of eerst de uitspraak van de procedure kunnen afwachten, waarna zij in mediation bijvoorbeeld nog kunnen werken aan het herstel van hun onderlinge relatie.

### Voorbeeld

Een mediator begeleidt een discriminatiekwestie bij een organisatie. Binnen een team heeft een medewerker opmerkingen gemaakt over de homoseksualiteit van zijn collega die een klacht indient op grond van discriminatie. In het betreffende team zijn er roddels en verschillende meningen over wat wel en niet discriminerend zou zijn. Na onderzoek blijkt de klacht ongegrond, maar is het advies wel om de onderlinge relaties te herstellen en een gezamenlijk gesprek te voeren over het

## Wetgeving en protocol bij discriminatie

De belangrijkste wet om discriminatie tegen te gaan is de Algemene wet gelijke behandeling (AWBG).

Hierin staan artikelen die burgers in Nederland bescherming bieden tegen discriminatie op grond van godsdienst/levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, afkomst, geslacht (waaronder ook transgender en zwangerschap), nationaliteit, hetero-, of homo- of biseksuele gerichtheid, burgerlijke staat (gehuwd of ongehuwd) en wel of geen geregistreerd partnerschap. Daarnaast is discriminatie verboden in het Wetboek van Strafrecht.<sup>1</sup> Volgens het SCP voelen mensen zich vaak gediscrimineerd als zij op zoek zijn naar werk of bij de hoogte van het salaris, zich in de openbare ruimte begeven, een opleiding volgen, aan het werk zijn of in contact zijn met hulp- en dienstverlening.<sup>2</sup>

Als iemand zich gediscrimineerd voelt binnen een organisatie, dient de directie een protocol ongewenst gedrag in werking te stellen. Bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon of ombudsman/-vrouw past hoor en wederhoor toe en probeert tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen. Eventueel dient de melder een klacht in bij een klachtencommissie en doet hij aangifte bij de politie. Een klachtencommissie komt na afronding van het onderzoek met een schriftelijke rapportage met eventueel maatregelen, bijvoorbeeld een berisping, overplaatsing of ontslag. En zij adviseren over wat nodig is om de situatie op de werkplek weer te normaliseren.<sup>3</sup>

voorkomen van discriminatie. De mediator gaat hiermee aan de slag, bijvoorbeeld in een teammediation of in een mediation met de twee betreffende medewerkers. Welke aanpak is dan geschikt? Wat werkt wel en wat niet?

### Mechanismen die discriminatie verminderen

Onderzoek is duidelijk over de volgende drie mechanismen die werken bij het verminderen van discriminatie.<sup>4</sup>

1. Wat werkt is het laten vertellen van *ervaringsverhalen* met ruimte voor *empathie* of *inleven*. Als mensen meeleven met de ander die het verhaal vertelt, vermindert dit de weerstand om hun houding te veranderen. Dit komt omdat ze zich emotioneel binden aan de ander, de beelden van de ander en zichzelf komen dichterbij elkaar. Een positief bijkomend effect is de *'secondary transfer'*, door inleven verminderen ook vooroordelen ten aanzien van andere 'groepen'.<sup>5</sup> Empathie of inleven werkt echter niet als het verhaal politiek is ingestoken (als mensen in de gaten hebben dat hun houding moet veranderen door het verhaal<sup>6</sup>), als iemand zich bedreigd voelt<sup>7</sup> of als het gaat om medelijden opwekken (iemand stigmatiseert een groep dan alsnog). Maar het maken van 'echt contact' of 'denkbeeldig contact' (inleven vanuit voorstellingsvermogen) is een duidelijk werkzame factor.

2. Een ander werkzaam mechanisme is de *sociale norm* (beleving van wat wenselijk is in een bepaalde groep of situatie) *veranderen*. Als mensen zien of horen dat anderen uit hun omgeving of mensen die zij rekenen tot hun 'eigen groep', discriminatie afkeuren, dan zullen zij minder discrimineren. Na enige tijd gaan zij dan niet alleen vooroordelen onderdrukken omdat 'dit zo hoort', maar ook

omdat ze dat zelf zo willen.<sup>8</sup> Een vriendschap tussen een persoon uit de eigen groep en een persoon uit een gediscrimineerde groep kan zo bijvoorbeeld de sociale norm veranderen. Voorwaarden zijn wel dat het geloofwaardig is en dat er iemand betrokken is van de eigen groep met wie betrokkenen zich kunnen identificeren.

3. Ook *bewustwording* van eigen gedrag is een werkzaam mechanisme om discriminatie te verminderen. Bewustwording van eigen negatieve gevoelens bij een bepaalde groep mensen zal leiden tot letten op eigen vooroordelen om deze te controleren en te verminderen. Persoonlijke doelen van mensen, zoals het doel om anderen gelijk te behandelen, kunnen onbewust geactiveerd worden om vervolgens het gedrag te sturen.<sup>9</sup> Door te reflecteren gaan mensen hun best doen om niet meer te discrimineren. Voorwaarde is wel dat je gemotiveerd bent.

### Mechanismen die discriminatie verergeren

Wanneer doe je het niet 'goed' in de aanpak en bestaat de kans dat discriminatie verergert? Onderzoeksliteratuur is hier duidelijk over: aandacht geven aan negatieve gevoelens, denkbeelden en opvattingen over groepen mensen verergeren discriminatie.<sup>10</sup> Laat daarom mensen in bijeenkomsten niet vrij discussiëren of 'zielige' verhalen vertellen over groepen mensen of politieke statements maken. Dit is vooral van belang in bijeenkomsten met groepen mensen met gepolariseerde verhoudingen. Bijvoorbeeld bij een groepsbijeenkomst over de komst van een asielzoekerscentrum waar voor- en tegenstanders zijn en er mogelijk sprake is van discriminatie van asielzoekers. Dergelijke bijeenkomsten vragen een goede voorbereiding, om te voorkomen dat negatieve gevoelens over de andere groep erger worden.

## Tips voor in de praktijk

Wel doen:

- Geef mensen voordat zij gaan luisteren naar een ervaringsverhaal (of kijken naar een film of theaterstuk) de opdracht om zich in te leven in de persoon en/of om overeenkomsten te ontdekken met hun eigen leven.
- Geef mensen de ruimte om te leren wanneer je inzet op confrontatie met eigen vooroordelen en stereotypen met als doel om bewustwording te creëren. Laat overkomen dat het om een goed leermoment gaat.
- Betrek 'leiders' van de groep of leidinggevendenden bij het ontwikkelen van een nieuwe sociale norm.

Niet doen:

- Laat geen verhalen zien of horen die vooral medelijden zouden moeten opwekken over iemand die

gediscrimineerd wordt en die niet uitdagen tot positieve gevoelens over die persoon.

- Faciliteer geen open discussie of debat waarin een groep mensen zich uit mag laten over een andere groep. Stel dus geen vragen zoals: 'Wat vinden jullie van asielzoekers?' of 'Hoe denken jullie over homoseksualiteit?' De kans is dan groot dat ook negatieve meningen veel ruimte krijgen en deze meningen kunnen de vooroordelen van andere mensen in de groep versterken.
- Verplicht werknemers niet om deel te nemen aan workshops of trainingen die gericht zijn op bewustwording van vooroordelen en stereotypen. Het is belangrijk dat deelnemers gemotiveerd zijn.

### Discriminatie verminderen in een mediation

In mediation hebben partijen veel ruimte om hun ervaringsverhalen te vertellen. Verschillende mensen luisteren naar elkaar en reflecteren op wat ze zien en horen. Dat leidt tot meer *empathie*, *inlevens* en *bewustwording*. Dat lijkt een passende situatie om discriminatie te verminderen.

Toch kan het een en ander misgaan. In een groepsbijeenkomst of mediation kunnen deelnemers in hun communicatie gaan generaliseren of politieke statements maken, waarvoor andere deelnemers sympathie gaan voelen. Het kwaad is al geschied als naderhand andere deelnemers de statements ontkrachten of de mediator die statements afkapt. Er ligt daarom een belangrijke rol voor de mediator om het proces zo te begeleiden en zodanige werkvormen aan te bieden dat de discriminatie kan verminderen. Dit betekent dat een aanpak met bijvoorbeeld discussietafels of een plenaire discussie niet werkt. Ook in het werken met stellingen bestaat het gevaar dat deelnemers zich (onbewust) gaan identificeren met voor- of tegenstanders en kampen vormen.

Een aanpak die wel past, is bijvoorbeeld narratieve mediation. Deelnemers vertellen hierbij gedetailleerd (met wat er precies gebeurde en hun gevoelens erbij) hun eigen ervaringsverhalen en die mediator vraagt hierover door. Dit levert empathie op bij anderen en temeer als het gaat om het verhaal van een rolmodel (iemand met veel status in een groep). Om een nieuwe *sociale norm* te ontwikkelen, helpt het om leidinggevendenden te betrekken in een teammediation. Een teammanager kan uitspreken dat hij staat voor inclusie en diversiteit en dat iedereen gelijkwaardig is, ook als het gaat om seksuele voorkeur of genderidentiteit.

Om werknemers *bewust te maken* van hun eigen gedrag helpt het hen op een vriendelijke manier te

confronteren met eigen vooroordelen of stereotypen. Het is dan wel belangrijk om de deelnemers te laten weten dat het niet geeft als er sprake is van vooroordelen, het is juist bedoeld als leermoment. Kortom: veel beroepsvaardigheden en interventietechnieken van de mediator vallen samen met de werkzame mechanismen om discriminatie te verminderen. Toch is meer kennis over wat hierbij wel en niet werkt nuttig, om zo de kans op verbinding tussen groepen te vergroten en verdere polarisering te verkleinen. ●

### Noten

1. H. Felten & I. Taouanza, *Wat werkt bij het verminderen van discriminatie?*, Utrecht: Movisie 2018.
2. I. Andriessen, *Discriminatie herkennen, benoemen en melden*, Den Haag: SCP 2017.
3. XpertHR, *Protocol ongewenst gedrag, inclusief klachtenregeling*, 2013.
4. Felten en Taouanza 2018.
5. T. F. Pettigrew, 'Secondary transfer effect of contact: Do intergroup contact effects spread to noncontacted outgroups?', *Social Psychology* 2009/2.
6. D. Rouner, M.D. Slater & M. Long, 'Television Dramas and Support for Controversial public policies: Effect and mechanism', *Journal of Communication* 2006/2.
7. C. Sassenrath, S.D. Hodges & S. Pfattheicher, 'It's all about the self: When perspective taking backfires', *Current Directions in Psychological Science* 2016/6.
8. C.S. Crandall, A. Eshleman, & L. O'Brien, 'Social norms and the expression and suppression of prejudice: The struggle for internalization', *Journal of Personality and Social Psychology* 2002/3.
9. T.L. Chartrand & J.A. Bargh, 'The chameleon effect: The perception-behavior link and social interaction', *Journal of Personality and Social Psychology* 1999/6.
10. Felten & Taouanza 2018.



Jolanda Elferink is eigenaar, MfN-mediator en trainer van het Utrechts Centrum voor Mediation.