

Conflictoplossing als alternatief voor een juridische procedure.

Mediation is een vorm van conflicthantering waarbij de betrokken partijen zélf onderhandelen over het oplossen van hun geschil onder procesbegeleiding van een daartoe opgeleide mediator, die zich in dat proces steeds geheel neutraal opstelt.

Mediation is veelal een betere en aanmerkelijk snellere en goedkopere manier om een oplossing van een geschil te bereiken dan om daarover in juridische procedures terecht te komen. In een juridische procedure moeten advocaten worden ingeschakeld en beslist uiteindelijk de rechter.

In mediation wordt nagegaan welke belangen partijen daadwerkelijk hebben en creëren partijen zélf hun oplossing voor hun conflict.

Daardoor kan dat geschil veelal op zodanige wijze worden opgelost, dat er voor beide partijen een win-win-situatie ontstaat.

Dit is van belang als men de relatie op langere termijn in stand wil houden.

Mediation wordt, onder andere, toegepast:

- in het werkbaar maken van samenwerkingsrelaties.
- bij de oplossing van problemen die worden veroorzaakt door (nog) niet goed verlopende samenwerking binnen maatschappen en in organisaties na fusies en reorganisaties.
- in geval van arbeidsongeschiktheid (als gevolg van een arbeidsconflict).
- in conflicten tussen de bestuurder en de ondernemingsraad.
- in geval van (seksuele) intimidatie.
- bij het beslechten van arbeidsconflicten.
- bij buurt- en burenruzies.
- bij conflicten binnen gezins- en familiesituaties.

Hoe werkt Mediation in de praktijk?

De rol van de Mediator.

Bij conflicten kunnen emoties hoog oplopen.
Met als gevolg dat met elkaar praten en naar elkaar luisteren vaak niet meer mogelijk is; het conflict lijkt onoplosbaar.
Toch kan de impasse worden doorbroken.

De mediator is gespecialiseerd in het omgaan met conflicten en emoties.
Hij fungeert als begeleider en bewaker van het proces waarin het conflict tussen partijen wordt besproken. Hij bemoeit zich dus niet met de inhoud daarvan en geeft daarover ook geen oordeel.

De mediator staat volstrekt neutraal ten opzichte van de partijen en hun conflict. Hij heeft geen enkel belang bij de oplossing die partijen daarvoor onder zijn begeleiding uiteindelijk zullen vinden.

Dit maakt het mogelijk dat hij zich geheel neutraal kan opstellen.

*Waarschijnlijk vormen onopgeloste conflicten van en met
Werknemers tegenwoordig de grootste kostenpost die verlaagd kan worden -
en waarschijnlijk de post waar de minste aandacht aan wordt besteed.*

...

*Vastgesteld is dat 65% van de functioneringsproblemen wordt
veroorzaakt door verstoorde verhoudingen tussen de werknemers -
en niet omdat individuele werknemers tekort schieten in vaardigheden of
motivatie.*

("Het managen van conflicten", Daniel Dana, Ph.D.)

Het verloop van het mediationproces.

De mediation begint met het ondertekenen van een mediationovereenkomst. Daarin is onder andere vastgelegd dat partijen "de strijdbijl" even begraven en dat zij zich zullen inspannen om het mediation-proces goed te laten slagen. Voorts is daarin geregeld dat alles wat tijdens de mediation naar voren komt absoluut vertrouwelijk blijft. Ook de mediator is aan die vertrouwelijkheid gebonden.



De mediator begeleidt het gesprek en zorgt ervoor dat elke partij zijn standpunt naar voren kan brengen. Hij zorgt er ook voor dat de andere partij daadwerkelijk hoort wat de ander zegt en dat deze begrijpt wat wordt bedoeld. Voorts geeft de mediator partijen inzicht in het gedrag en de manier waarop mensen die in een conflict verwickeld zijn communiceren. De mediator schept helderheid in de elementen waaruit het conflict bestaat en in de belangen van de partijen. Hij leidt het gesprek in goede banen.



Indien partijen dit wensen of indien de mediator aangeeft dat opportuun te achten, kan met elk van de partijen een afzonderlijk gesprek (caucus) plaats vinden. Uitgangspunt daarbij is wél, dat de essentie van een dergelijk gesprek wordt teruggekoppeld aan de andere partij in een volgende mediationbijeenkomst.



Als duidelijk is waar het conflict precies om draait, begeleidt de mediator partijen bij het zoeken naar een oplossing die voor beiden aanvaardbaar is. De mediator stimuleert partijen daarbij in het bedenken van zo veel mogelijk alternatieven.



Is die oplossing eenmaal gevonden, dan wordt schriftelijk vastgelegd hoe partijen hun geschil zullen oplossen. Die afspraken worden vervolgens vervat in een vaststellings-overeenkomst, die door partijen wordt ondertekend. Deze overeenkomst is juridisch bindend: partijen moeten zich dus daaraan houden.

Mediation is iets anders dan bemiddeling.

Bemiddeling geschiedt doordat partijen die een geschil met elkaar hebben een onafhankelijke derde inschakelen om het probleem te beslechten. Dat doet de bemiddelaar door een actieve rol te vervullen in het opsporen van de kernpunten van het conflict en door met elk van de partijen af te stemmen waaruit de oplossingsmogelijkheden kunnen bestaan en/of door zelf deze oplossingen mee te helpen bedenken.

De bemiddelaar stelt zich meestal op tussen de strijdende partijen en kan voor hen dienen als "buffer".

Zolang het conflict nog in volle hevigheid bestaat zal de bemiddelaar ervoor zorgen dat de strijdende partijen niet rechtstreeks met elkaar communiceren.

Bij mediation echter zorgt de mediator ervoor dat partijen juist wél met elkaar in gesprek komen.

Daarbij neemt de mediator een volstrekt onafhankelijke en neutrale positie in ten opzichte van de partijen.

Hij geeft geen oordeel over het conflict en zal niet aangeven welke oplossing partijen daarvoor moeten kiezen.

De mediator speelt dus slechts een faciliterende rol ten behoeve van de partijen.

Dat doet hij door:

- elk van de partijen de gelegenheid te bieden om zijn verhaal te vertellen;
- de emotionele kanten die vrijwel elk conflict beheersen boven tafel te krijgen;
- elk van de partijen hun belangen kenbaar te laten maken
- daarna in beeld te brengen welke zakelijke elementen in het conflict aan de orde zijn;
- vervolgens na te gaan wat partijen bindt en
- hen daarna te helpen bij het vinden van oplossingen voor het conflict.

De uitgangspunten van mediation.

Mediation werkt op basis van vrijwilligheid, vertrouwelijkheid en gelijkwaardigheid.

Met het deelnemen aan een mediation geven partijen aan zich wél in te zullen spannen om het mediationproces goed en effectief te laten verlopen en dat zij de wil hebben om daardoor tot een oplossing van het geschil te komen. De mediator legt vast dat hij onpartijdig zal zijn en dat hij geen enkel belang heeft bij de oplossing die partijen voor hun conflict zullen vinden. Partijen sluiten, samen met de mediator, voorafgaand aan de mediation een mediation-overeenkomst, waarin zij deze uitgangspunten vastleggen.

Het is de taak van de mediator om elk van de partijen volledig en gelijkwaardig tot zijn recht te laten komen in het duidelijk maken waar het conflict wat hem betreft om gaat en in het bespreekbaar maken van de daarbij betrokken belangen en emoties.

De mediator is gedurende de gehele procedure onpartijdig en neutraal. Hij zal daarom nooit buiten één van de partijen om contact hebben met de andere partij. Indien een partij twijfelt aan de neutraliteit van de mediator, dan moet hij dat meteen bespreekbaar maken.

De "spelregels" van mediation zijn, kort samengevat:

De zes V's:

1. **V**uren staken (er is alleen contact over conflict tijdens de mediation)
2. **V**rijwilligheid van deelname.
3. **V**erplichting tot inspanning om het mediation-proces goed te laten verlopen.
4. **V**ertrouwelijkheid van wat tijdens de mediation naar voren komt.
5. **V**oorbehoud: partijen en de mediator kunnen besluiten om de mediation te beëindigen.
6. **V**aststellingsovereenkomst; alle aandacht en inspanning moet zijn gericht op de oplossing van het conflict.

De drie E's:

1. **E**lkaar laten uitpraten.
2. Naar **E**lkaar luisteren.
3. **E**lkaar niet beledigen.

Wat kost mediation?

De kosten van mediation zijn afhankelijk van het honorarium van de mediator en de gemaakte kosten.

De tijdsduur waarbinnen met behulp van mediation een conflict kan worden opgelost is sterk afhankelijk van de aard van het conflict en van de daarbij betrokken emoties én van de manier waarop partijen zich opstellen.

Het uurtarief dat door NOSTOS in rekening wordt gebracht bedraagt € 120,00 (exclusief BTW). Datzelfde tarief geldt ook voor de reistijd. Als er bij de mediation derden moeten worden ingeschakeld (advocaten, fiscalisten of andere deskundigen), moeten de daaraan verbonden kosten door de partijen worden betaald.

Het honorarium is niet afhankelijk van het resultaat.

Meestal betalen beide partijen elk de helft van het overeengekomen uurtarief, maar het staat hen vrij om hierover andere afspraken te maken.

In conflicten tussen werkgever en werknemer is het niet ongebruikelijk dat de werkgever de kosten betaalt. In een dergelijk geval moet echter duidelijk zijn dat deze situatie de neutraliteit van de mediator op geen enkele wijze beïnvloedt. Dat wordt ook zo vastgelegd in de mediationovereenkomst.

Voor meer informatie over gedragsregels en reglement kunt u de website van het Nederlands Mediation Instituut raadplegen: www.nmi-mediation.nl.

Meer informatie over mediation:

NOSTOS

Jeannette Brokke: geregistreerd NMI mediator
Cronjéweg 29
6861 CD Oosterbeek
tel. 026 3883962
info@nostos.nl
www.nostos.nl