

Mediation/bemiddeling bij arbeidsgeschillen
Voorwaarden voor mediation
Informatie ten behoeve van de aanmelding
Vertrouwelijkheid
Waarom kiezen voor mediation
Werkwijze
Kosten

Mediation/bemiddeling bij arbeidsgeschillen

Conflicten op de werkvloer komen veelvuldig voor. Zo kunnen problemen in de samenwerking of onduidelijke communicatielijnen leiden tot verstoorde arbeidsverhoudingen. Onderscheid kan worden gemaakt tussen taakhoudelijke conflicten en sociaal-emotionele conflicten. De meeste conflicten hebben echter elementen van beide in zich.

Een psycholoog-mediator richt zich met name op de sociaal-emotionele aspecten van conflicten, zoals het doorbreken van vastzittende communicatiepatronen, het werken aan gedragsverandering en het bespreekbaar maken van emoties. Zeer complexe taakconflicten vragen, naast mediation, om een organisatiedeskundige/vakinhoudelijke aanpak. Verder kunnen arbeidsrechtelijke aspecten een rol spelen. Afhankelijk van het conflict wordt zonnodig een co-mediator bij het proces betrokken of wordt naar een mediator met een andere beroepsachtergrond verwezen.

Een mediation-procedure biedt o.a. de volgende mogelijkheden:

- mediation als reïntegratie-instrument; m.a.w. om ‘oud zeer’ uit de weg te ruimen en nieuwe afspraken voor de werkrelatie te maken,
- mediation als preventie-instrument om te voorkomen dat een dreigend conflict escaleert en tot ziekteverzuim of juridische procedures leidt,
- mediation als instrument om de werkrelatie op een respectvolle manier te beëindigen; hierbij is vaak extra juridische en financiële kennis vereist.

Bij ziekteverzuim is de factor ‘tijd’ natuurlijk belangrijk, want de werknemer moet emotioneel in staat zijn om over het conflict te praten; dus niet te vroeg – hij is letterlijk ziek van de situatie, maar vooral ook niet te laat!

Voorwaarden voor mediation.

Beide partijen

- komen uit vrije wil,
- nemen een inspanningsverplichting op zich om het geschil op te lossen,
- hebben het mandaat/volmacht van hun achterban om het probleem via mediation op te lossen.

Informatie ten behoeve van de aanmelding

Om zo onbevangen mogelijk de procedure in te gaan wil de mediator zo weinig mogelijk informatie vooraf. De volgende vragen dienen bij de aanmelding wel aan de orde te komen:

- Welke partijen zijn betrokken bij het conflict?
- Wat is de aard van het conflict?
- Zijn (reeds) hulpverleners of adviseurs betrokken (geweest) bij één of beide partijen?
- Zijn door één of beide partijen advocaten ingeschakeld? Zo ja, is deze partij of zijn beide partijen bereid om een juridische procedure op te schorten tot na het beëindigen van de mediation-procedure?
- Over welke vaardigheden (vakinhoudelijk, juridisch, financieel, psychologisch) dient de mediator te beschikken?

Vertrouwelijkheid

De partijen en de mediator verplichten zich tot geheimhouding over hetgeen tijdens de mediation-procedure ter sprake komt. Dit betekent dat geen inhoudelijke rapportage zal plaatsvinden aan werkgever en/of verwijzer. Gedurende de bemiddeling kan slechts sprake zijn van een voortgangsrapportage. Na afloop zullen partijen de werkgever gezamenlijk rapporteren over de uitkomst van het proces.

Waarom kiezen voor mediation boven een andere vorm van geschiloplossing?

- Mediation past in onze tijd, waarin zelfbeschikking en het nemen van verantwoordelijkheid hoog staan aangeschreven. Mediation is dan ook een goed instrument voor een hedendaagse manager, die er naar streeft dat medewerkers onderling hun problemen oplossen.
- In juridische procedures zijn de partijen in principe tegenstanders. Bij geschillen, waar het belang van een blijvende relatie speelt, is het verstandig om het probleem gezamenlijk op te lossen. Mediation is gericht op het behoud en/of op de verbetering van de relatie; emotionele en economische schade wordt zoveel mogelijk beperkt.
- Mediation biedt de partijen de mogelijkheid om creatief naar oplossingen te zoeken. Dat leidt tot een kwalitatief beter resultaat. Bovendien wordt een oplossing die mensen samen bereiken natuurlijk beter 'gedragen' door de partijen, dan een door de rechter opgelegde uitspraak.
- Mediation is in het algemeen een kortdurende procedure, die resulteert in concrete afspraken. Zo worden vaak kostbare, tijdrovende en emotioneel belastende juridische procedures voorkomen.

Tijdens de mediation wordt gezocht naar oplossingen die voor beide partijen aanvaardbaar zijn. Het resultaat leidt daarom niet tot een situatie met een winnaar en een verliezer, maar tot een situatie waarmee beide partijen tevreden zijn.

Mediation is geen wondermiddel. Er zijn ook situaties waarin mediation niet het juiste instrument is om tot een oplossing te komen, bijvoorbeeld als:

- Één van de partijen een principiële uitspraak van de rechter wenst.
- Beide of één van de partijen de oplossing van het conflict van de mediator verwacht. Beide partijen moeten zich bij mediation in willen zetten om, in onderling overleg, zelf te zoeken naar een oplossing.
- Verbetering van de relatie het enige doel is. Mediation is geen relatietherapie, het normaliseren van de communicatie is slechts een middel om de geschillen op te lossen.
- Er al rechtszaken zijn geweest, en/of eerdere mediationpogingen zijn mislukt, waarbij het vertrouwen tussen de partijen onherstelbaar verloren is geraakt.

Werkwijze

In het eerste gesprek zal de mediator de procedure toelichten en worden de probleemgebieden geïnventariseerd. Zowel de mediator als de partijen schatten vervolgens in of bemiddeling kans van slagen heeft. Daarna wordt een Mediation-Overeenkomst ondertekend, waarmee de mediator en de partijen de verplichting op zich nemen om zich in te spannen het geschil op te lossen. In deze overeenkomst wordt eveneens de vrijwilligheid en de vertrouwelijkheid van het proces vastgelegd. De mediator stelt zich tijdens de gesprekken neutraal op. Hij/zij zal proberen een ontspannen en open sfeer te creëren, waarin partijen vrijuit kunnen praten. Het is de taak van de mediator om het proces van overleg en onderhandeling in goede banen te leiden.

Soms is niet zozeer sprake van één conflict dan wel van meerdere geschilpunten. Deze kunnen voortvloeien uit verschillende belevingswerelden, communicatiestijlen, normen en waarden, behoeften, etc. Bij conflicten kunnen de emoties zo hoog oplopen dat men niet meer met elkaar praat en niet meer naar elkaar kan luisteren. De bemiddelaar kan in zo'n situatie helpen om rust en duidelijkheid te scheppen. Hij/zij zal het gesprek zodanig begeleiden dat men leert begrijpen wat de ander bedoelt. De bemiddeling is procesgericht, gericht op het bespreekbaar maken van emoties en op het verbeteren van de communicatie tussen de partijen. Zo krijgen betrokkenen inzicht in hun eigen functioneren en zij leren met conflicten en de erbij behorende emoties om te gaan. Een bijkomend doel van bemiddeling is dat partijen ook in de toekomst in staat zijn om constructief met elkaar te overleggen.

Het mediation-proces resulteert uiteindelijk in werkbare en concrete afspraken, die schriftelijk worden vastgelegd in een 'Vaststellingsovereenkomst'. Zo nodig worden in deze overeenkomst afspraken gemaakt over een toekomstig moment, waarop beide partijen en de mediator beoordelen of de gemaakte afspraken tot het beoogde resultaat geleid hebben. In de Vaststellingsovereenkomst komen partijen tevens de wijze overeen waarop aan het bevoegd gezag wordt gerapporteerd.

Kosten

Een mediation-bijeenkomst neemt over het algemeen anderhalf tot twee uur in beslag.

Afhankelijk van de gecompliceerdheid van de problematiek zijn drie tot zes bijeenkomsten nodig om tot resultaat te komen.

De kosten van de mediation worden berekend op basis van een uurtarief.