



MEDIATION

Mediation is, kort gezegd, het oplossen van conflicten met de hulp van een neutrale conflictbemiddelaar: de mediator. De mediator doet geen uitspraak. Hij begeleidt de onderhandelingen tussen de partijen. Hij helpt hen, zelf een goede oplossing te vinden voor hun conflict.

Conflictbemiddeling of mediation is een interventie van een bemiddelaar om twee of meer personen, partijen of groepen die een geschil hebben met elkaar in gesprek te brengen teneinde onderling tot een oplossing te komen. Bemiddeling is vooral nuttig als de communicatie verstoord is, als rechtstreekse onderhandeling tussen de partijen belemmerd wordt door een wederzijds gebrek aan vertrouwen, of als er sprake is van een escalatie. Bemiddeling kan zelfs werken als een van beide partijen zo kwaad of beledigd is, dat hij weigert nog langer met de andere partij te praten. Bemiddeling is het gezamenlijk door partijen zelf oplossen van een geschil is met behulp van een onafhankelijke derde, de bemiddelaar. Het doel van conflictbemiddeling is niet een oplossing waar alle partijen 100% enthousiast over zijn (zou wel mooi zijn, maar gebeurt zelden); het doel is slechts een oplossing tot stand te laten komen waarin beide partijen zich kunnen vinden en die in hun belangen op aanvaardbare wijze tegemoet komt. De mediator laat partijen aldus de gang maken van standpunten naar belangen en ondersteunt hen in de verbetering van hun communicatie.

Bij conflictbemiddeling bemiddelt een onafhankelijke derde tussen de partijen, die op inhoudsniveau eigen baas blijven in het conflict. De bemiddelaar helpt de partijen om een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te vinden, door de (veelal verstoorde) communicatie tussen de partijen weer op gang te brengen en hen andere invalshoeken te bieden bij het zoeken naar die oplossing. De partijen zijn ten principale zelf verantwoordelijk voor het eindresultaat. Het bemiddelingsproces bestaat er gewoonlijk uit dat de bemiddelaar soms afwisselend met beide partijen praat (de “caucus”), of, en dat komt het meest frequent voor, als gespreksleider optreedt bij een “plenair” gesprek tussen de partijen.

De bemiddelaar zal

1. Een gespreksstructuur aanbrengen en de procedure bewaken.
2. Machtverschillen zo veel mogelijk egaliseren.
3. Alle partijen aan het woord laten, waarbij spreektijd gelijk wordt verdeeld, om zo de “uninterrupted stories” van de partijen tot stand te laten komen.
4. Informatie (laten) verzamelen over de feiten, de standpunten en belangen van de partijen en de achtergronden: wat willen ze uiteindelijk bereiken; waar zijn ze boos over; wat zullen ze nooit toegeven en waar zijn ze bereid tot concessies.
5. Begrip proberen te kweken voor de visie van de ander.

6. Trachten een oplossingsgericht onderhandelingsgesprek op gang te brengen door de ernstigste verstoringen in de communicatie te (laten) herstellen.
7. Voorstellen en reacties daarop faciliteren tussen de partijen (“opties” genereren).
8. Helpen om de bereikte oplossingen netjes af te wikkelen en vast te leggen in een vaststellingsovereenkomst.

STAC heeft een ervaren mediator in dienst die kan bemiddelen in allerlei arbeid gerelateerde knelpunten. Deze begeleiding vind plaats op basis van uurtarief en wordt achteraf op basis van nacalculatie gefactureerd.