

Mediation

Mediation aan het werk

W. en L. zijn werkzaam bij een middelgrote projectontwikkelaar. W (35) is teammanager, L. (45) zit bij W. in het team. L. is al vijftien jaar in dienst bij het bedrijf en W. twee jaar. Een halfjaar geleden moest L. geopereerd worden waardoor ze een halfjaar uit de running was. Het viel W. direct op dat de werkprocessen tijdens de afwezigheid van L. soepeler verliepen. Gedurende die periode hebben meerdere teamleden diverse klachten geuit over L.

door Didi Wildeman

Twee weken geleden vond een gesprek plaats over de re-integratie van L. Dit gesprek ging niet lekker, waarna HR heeft geprobeerd te bemiddelen maar zonder succesvol resultaat. HR heeft in samenspraak met de bedrijfs-

arts mediation voorgesteld.

Het komt regelmatig voor dat leidinggevenden conflicten op de werkvloer zelf proberen op te lossen, waarbij het risico op escalatie van het conflict zich in korte tijd kan verwezenlijken. De gevolgen van een geëscaleerd conflict zijn voor geen van de betrok-



kenen zinvol. Hierbij kunnen we denken aan langdurig ziekteverzuim, een exit-traject voor een van de werknemers en verlies van ervaren krachten door de werkgever. Mediation op tijd inzetten kan voorkomen dat de situatie uit de hand loopt.

Gesprekken tussen een interne derde, die niet direct betrokken is bij het conflict, gaan vaak over de inhoud en niet over de relatie. Daarnaast kan het ook zo zijn dat de conflictpartijen zich niet geroepen voelen om onderliggende frustraties bespreek-

baar te maken in een interne setting. Al was het maar vanwege het risico dat ook andere collega's erachter zouden komen wat er speelt.

Focus op de inhoud en niet op de relatie maakt dat de conflictpartijen eerder verhardten in standpunten, dan dat zij mogelijkheden zien voor toekomstige samenwerking.

Mediation kan ook preventief ingezet worden. Werkgevers en werknemers kunnen in een veilige omgeving, zonder directe consequenties, functionerings- of samenwerkingsproblemen bespreken. Gezamenlijk wordt er gewerkt aan de-escalatie van een conflict in een fase waarin dat nog mogelijk is.

Hoewel iedere mediator zijn of haar eigen voorkeur heeft voor een mediation-aanpak, behoort het tot de mogelijkheden om te beginnen met individuele intakegesprekken, waarna tijdens het eerste gezamenlijke gesprek een gemeenschappelijk doel voor de mediation wordt bepaald. De eerste gesprekken

staan vooral in het teken van het verzamelen van zo veel mogelijk informatie over de conflictsituatie. De mediator bewaakt de balans van de gesprekstijd.

Nadat partijen hun verhaal hebben kunnen doen, wordt er toegewerkt naar wensen, behoeften en belangen om vervolgens in onderhandeling te treden over te maken afspraken. Deze afspraken kunnen op hun beurt worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. Een mediator richt zich met name op het herstellen van de onderlinge relatie, zodat partijen weer in staat zijn om condities te creëren voor de toekomstige samenwerking.

Didi Wildeman is mediator met een MfN-gecertificeerde opleiding en lid van de Caribbean Mediators Association. CMA wordt gevormd door mediators woonachtig en werkzaam in het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden en Suriname. CMA stelt zich ten doel dat mediation als vorm van conflictoplossing breed wordt ingezet. Voor meer info: www.cmamediators.com