

Socitaire



Wat is mediation?

Eerst een (anoniem) **voorbeeld** uit mijn praktijk ter verduidelijking.

Een werknemer bij een groot reclamebureau functioneert in de ogen van zijn werkgever niet optimaal. Hij krijgt een matige beoordeling. Werknemer is het met die beoordeling niet eens en maakt dat luid en duidelijk kenbaar aan ieder die het wil horen. Korte tijd daarna wordt werknemer door werkgever van een klus afgehaald omdat de klant over hem klaagt. Werknemer meldt zich ziek en weigert nog te praten met werkgever. Werkgever laat het eerst op zijn beloop, maar is het na twee maanden stilzwijgen zat en wil een oplossing. Via een zakenrelatie van de werkgever word ik voorgesteld als mediator. Beide partijen gaan akkoord met mediation en met mij als mediator. Ik ken werkgever noch werknemer.

Eerste gesprek:

Beide partijen vertellen boos aan de mediator hun kant van het verhaal en krijgen ruim de gelegenheid te benoemen wat hen allemaal dwars zit. Er is nauwelijks interactie tussen partijen. De communicatie verloopt via mij als mediator. Werkgever uit zijn zorgen over de negatieve gevolgen van de ziekmelding (vervangingsprobleem, geroddel onder collega's en klanten, kostenaspect). Werknemer voelt zich ernstig beledigd: vijf jaar geleden werd hij met tromgeroffel binnengehaald, en nu als een paria verstoten, werkgever had vierkant achter hem moeten staan in plaats van mee te heulen met de klant. Het gesprek eindigt na twee uur, met een vraag van de mediator aan beide partijen: willen jullie allebei de komende week nadenken over je eigen aandeel in dit conflict en over wat je nodig hebt van de ander om tot werkhervatting te komen.

Tweede gesprek:

Partijen hebben onderling geen contact gehad. Beiden hebben het gesprek laten bezinken en nagedacht. De sfeer tussen hen is aanmerkelijk minder gespannen dan de vorige keer. Werknemer vertelt dat de eerste bespreking veel emoties los heeft gemaakt bij hem, waardoor hij intensieve gesprekken heeft gevoerd met het thuisfront. Mede daardoor heeft hij zich gerealiseerd dat hij onbewust prive en werk te zeer heeft gemixt. Een tragisch verlies in zijn prive sfeer heeft gemaakt dat hij 'allergisch' reageerde op de matige beoordeling omdat hij dat onbewust ook heeft bestempeld als verlies. Werkgever reageert hierop met begrip. Er ontspint zich een gesprek tussen beide partijen, waarnaar mediator slechts luistert, en waardoor enige toenadering tussen partijen ontstaat. Daarna zegt werknemer dat hij niettemin werkhervatting niet ziet zitten. Hij wil het liefst opnieuw beginnen in een andere baan. Voorzichtig wordt over en weer verkend hoe een beëindiging van het dienstverband vorm gegeven zou kunnen worden. Desgevraagd geef ik als mediator een aantal opties. Partijen gaan zich daarop beraden, en ik adviseer ze ieder een eigen jurist te raadplegen, als check.

Derde gesprek:

Afgesproken wordt dat werkgever formeel ontbinding van de arbeidsovereenkomst vraagt aan de Kantonrechter, met vastlegging in de beschikking van de overeengekomen vergoeding aan de werknemer. De laatste open eindjes worden besproken (getuigschrift, vakantiedagen, inleveren sleutels en laptop, afscheid van collega's). Het aanbod van de mediator een vaststellingsovereenkomst op te stellen wordt afgeslagen. Wel wordt het overeengekomene opgenomen in het door de mediator op te stellen gespreksverslag. Partijen zijn ontspannen, geven elkaar een hand ter bezegeling van de gemaakt afspraken.

Wat als partijen niet hadden gekozen voor mediation?

Zonder hulp van buitenaf waren ze er vermoedelijk niet uitgekomen. Partijen waren allebei behoorlijk boos en spraken al geruime tijd niet meer met elkaar. Meestal neemt dan de werkgever als de meest gereede partij het initiatief inhoudelijk te gaan procederen. En dan, wat betekent dat dan meestal?

ESCALATIE

Het conflict escaleert. Beide partijen doen er een schepje bovenop om de standpunten vooral duidelijk neer te zetten en de rechter te overtuigen van het eigen gelijk. Procederen leidt vaak tot verharding en tot overvragen (ook om 'wisselgeld' te creëren).

EMOTIES

Partijen moeten telefoneren, confereren en corresponderen met hun advocaten, en moeten verschijnen op zitting. Met name dat laatste wordt doorgaans als zenuwslopend ervaren, kost nachtrust en goed humeur.

TIJD

Het conflict sleept zich voort. Wat nu in drie weken rond was duurt dan maanden (en in andersoortige zaken soms jaren).

ONMACHT

Het conflict wordt uit handen gegeven. Niet partijen maar de rechter beslist (en in dit voorbeeld onherroepelijk omdat geen hoger beroep is toegelaten in ontbindingsgeschillen). Dus als je het niet eens bent met de uitspraak heb je pech gehad.

ONZEKERHEID

Ongewisse uitkomst, beide partijen hebben redelijke argumenten voor hun gelijk, het blijft voor een deel een kwestie van hoe deze rechter er in dit geval tegen aan kijkt. De concrete uitkomst staat niet in de wet noch in de jurisprudentie. Afwachten dus.

KOSTEN

De kosten van een inhoudelijke procedure zijn vele malen hoger dan de kosten van deze mediation. Ook in het geval je een procedure wint en de rechter de andere partij veroordeelt in de proceskosten, is dat winstpuntje doorgaans niet meer dan een druppel op de gloeiende plaat. Immers, iedere partij betaalt zijn eigen advocaat (reken minimaal € 200,00 per uur exclusief BTW). De proceskostenveroordeling is een via een puntensysteem vastgestelde financiële tegemoetkoming daarin.

TENUITVOERLEGGING

Een in het ongelijk gestelde partij heeft nog wel eens moeite netjes mee te werken aan hetgeen waartoe hij veroordeeld is en traineert dan de afwikkeling. Dat levert veel extra trammelant en kosten op.

Wat is nodig om te kiezen voor mediation?

Een houding van de deelnemende partijen die het best tot uitdrukking komt in het woord

commitment.

Nodig voor een geslaagde mediation is de werkelijke bereidheid van de betrokken partijen open te staan voor de ander (luisteren, horen wat de ander zegt) en voor jezelf (wat wil je nu eigenlijk echt). De bereidheid een gesprek aan te gaan, zonder dat je tevoren weet hoe dat gesprek verloopt en wat de uitkomst zal zijn. Dat kan doodeng zijn; denk maar aan een conflict waarin je ooit hebt gezeten of waarin je nu verwickeld bent. Wie wil zich nou kwetsbaar opstellen, openstellen, richting de tegenpartij?

Een moedig mens, in mijn visie. Iemand die zich niet verschuilt achter regels en procedures, achter gewoonte of opinie. Iemand die verantwoording neemt voor de relatie (werkgever-werknemer, man-vrouw, arts-patiënt, koper-verkoper, of welke relatie dan ook maar in het geding is) en verantwoording neemt voor zichzelf, en dus ook voor zijn eigen aandeel in het conflict waarin hij verzeild is geraakt. En 'eigen aandeel' is iets anders dan 'eigen schuld'!

In een mediation waarin ik mediator ben wordt gesproken over het conflict (wat is er gebeurd?) en de persoonlijke gevolgen er van (wat betekent dat voor jou?). Ik vraag je kritisch te onderzoeken of je gedachten overeenstemmen met de realiteit (is het waar?). Ik vraag naar de intenties van partijen (wat wil jij?). Ik ga door totdat er een oplossing voorligt die als goed en bevredigend ervaren wordt door beide partijen. Niemand hoeft akkoord te gaan met voorstellen die hij niet ziet zitten. Dat vraagt commitment van partijen en van mij als mediator: doorgaan met zoeken naar oplossingen, net zolang tot er iets tot stand komt waar beide partijen ja tegen zeggen. De gesprekken (en ook de gespreksverslagen) zijn vertrouwelijk, wat gezegd wordt mag door geen van de aanwezigen naar buiten worden gebracht. Evenmin mag het tegen de ander worden gebruikt in een eventuele gerechtelijke procedure. Daardoor kan vrijuit gesproken worden. Ikzelf heb een beroepsgeheim, niet alleen als advocaat maar ook als mediator.

En om antwoord te geven op de beginvraag: heb je voor die gezamenlijk gesprekken een mediator nodig?

Vaak wel dus ja. Om stoom bij af te blazen, om sturing en stroomlijning te krijgen in het gesprek. Een mediator stelt doorgaans veel vragen, herformuleert, checkt of de ander het begrepen heeft, en bewaakt het evenwicht. Een mediator is neutraal, onpartijdig, getraind in oordeelloosheid, houdt een spiegel voor, en ondersteunt partijen bij het vinden van hun eigen antwoorden.