



# Mediation

## Oplossen van zakelijke conflicten en onenigheid

Het is fijn om met plezier naar je werk te kunnen gaan. Denk maar aan de voldoening die het geeft om met collega's samen te werken, andere mensen te ontmoeten en een bijdrage te leveren aan de organisatie waarvoor je werkt. Je zult vast ook ervaren hebben dat waar mensen met elkaar samenwerken, er onenigheid kan ontstaan. Zonder wrijving geen glans! Maar soms leiden onderlinge spanningen tot een onwerkbaar situatie. Samen in gesprek gaan met een Koers mediator helpt dan om een conflict te voorkomen of op te lossen.



095 902 03 07

[info@koersbedrijfspsychologie](mailto:info@koersbedrijfspsychologie)

[www.koersbedrijfspsychologie.nl](http://www.koersbedrijfspsychologie.nl)



## Wat is Mediation?

Mediation is het faciliteren van een of meerdere gesprekken tussen mensen of groepen mensen, met als doel het oplossen van onenigheid, ruzie of conflict. Denk daar bij aan:

- Arbeidsconflicten
- Samenwerkingsproblemen in een team
- Stagneren van re-integratie na een verzuimperiode
- Langslepende onenigheid tussen medewerkers onderling of groepen in een organisatie
- Verschil van inzicht over functioneren

## Op welke manier zet Koers Mediation in?

Koers mediators faciliteren de gesprekken tussen mensen die tegenover elkaar staan. Onze mediators zijn onafhankelijk en onpartijdig. Het gaat er niet om wie er (juridisch) gelijk heeft. Voorop staat namelijk het doel van mediation: om gezamenlijk tot afspraken te komen waar alle deelnemers het mee eens zijn. De voordelen hiervan zijn:

### Investering in de relatie:

Mediation biedt een kans om bij een geschil collega's toch weer betrokken te laten zijn bij hun werkgever. Dit vergroot de onderlinge loyaliteit en het werkplezier.

### Vrijwilligheid:

Deelnemers aan een mediation traject doen dit op basis van vrijwilligheid. Er geldt (ook binnen een zakelijke context) geen verplichting. Dit bevordert de wil om er samen uit te komen.

### Duurzaam:

Uit onderzoek blijkt dat partijen die voor mediation kiezen na afloop een betere (zakelijke) relatie houden of krijgen.

### Betrokkenheid en eigen regie:

Als deelnemer ben je permanent op de hoogte van de vorderingen in de oplossing van het conflict, je hebt zelf invloed op de snelheid van de stappen. Hierdoor is er vaak geen slepende juridische procedure nodig, zoals bijvoorbeeld bij arbeidsconflicten vaak het geval is. De mediator stemt voortdurend af hoeveel gesprekken er (nog) nodig zijn en wanneer deze plaatsvinden.

### Sneller herstel en re-integratie:

Als indien er problemen zijn bij terugkeer in het werk na een verzuimperiode, kan onder begeleiding van de mediator de angst worden weggenomen waardoor de re-integratie voorspoediger verloopt.

### Geheimhouding:

Alles wat besproken wordt is vertrouwelijk. Indien er intern of extern informatie wordt gecommuniceerd, stemmen partijen van te voren af wat en hoe dit wordt medegedeeld.



## Werkwijze Mediation traject

Managers, medewerkers, HR specialisten; iedereen die betrokken is bij een conflict kan een mediator voorstellen aan de partij waarmee hij of zij conflicten wil oplossen.

Een Koersmediator begeleidt het communicatie- en onderhandelingsproces tussen de deelnemers. Dat gebeurt aan de hand gesprekken volgens een 4-fasenplan, waarbij na elke fase de route naar de oplossing helderder wordt. De mediator stelt verdiepende vragen en ordent de thema's die er spelen. Zo komen de belangen en drijfveren boven water. Deelnemers zijn daarna veel beter in staat om keuzes te maken voor werkbare oplossingen.

## 4 fasenplan Mediation

Het fasenplan bestaat uit de volgende onderdelen:

### 1. Starten:

Het gezamenlijk vaststellen van de procedure (vertrouwelijkheid, verslaglegging, planning) en het tekenen van de mediation overeenkomst.

### 2. Exploreren:

Onderzoeken wat er speelt en wat de onderliggende belangen of de verlangens zijn van de deelnemers. Wat houdt hen verdeeld? Waar is het hen nou eigenlijk om te doen? Er ontstaat ruimte en bereidheid om samen naar een oplossing te zoeken.

### 3. Onderhandelen

Praktische en werkbare oplossingen zoeken waar alle deelnemers zich in kunnen vinden.

### 4. Afsluiten

Een bindende overeenkomst sluiten waarin de meest passende oplossing beschreven staat en afspraken hoe het conflict duurzaam te beëindigen.

## Doorlooptijd Mediation

De duur van een Mediation traject bestaat gemiddeld uit drie gezamenlijke gesprekken. Het komt ook voor dat het conflict al na één sessie is opgelost. Naar mate er meer partijen betrokken zijn of de vraagstelling complexer is, duurt het traject langer. Soms gaat de mediator eerst individueel met een partij in gesprek, maar dit is niet altijd nodig. De doorlooptijd is afhankelijk van wederzijdse agenda's gemiddeld 3 dagen tot enkele weken.

