

Mediation bij arbeidsconflicten

Soms is praten de oplossing



U herkent de situatie vast wel. Het botert al een tijdje niet tussen een medewerker en zijn leidinggevende. Hij vindt haar maar bemoeizuchtig en ze heeft geen oog voor zijn kwaliteiten. Zij vindt hem een zeurpiet die altijd commentaar heeft en eigenlijk niet levert wat zou moeten worden geleverd. Tijdens een voortgangsgesprek spreekt zij uit wat ze nu eigenlijk van hem verwacht. En dat zijn prestaties op dit moment onvoldoende zijn. Hij is verrast door deze 'aanval' en gaat in de verdediging. De situatie escaleert en aan het einde van het gesprek meldt hij op luide toon dat hij het met haar heeft gehad en zich ziekmeldt. Hij vertrekt met slaande deuren.



En nu?

De werknemer is ziek en de leidinggevende zorgt voor een afspraak voor de werknemer met de bedrijfsarts. Ze hoopt dat de bedrijfsarts aangeeft dat de werknemer niet ziek is en weer aan het werk kan. Dan zal ze haar gelijk kunnen halen. De bedrijfsarts kent echter zijn klassieken en in het gesprek met de werknemer komt boven dat de belangrijkste oorzaak van zijn verzuim het conflict is. De arts komt met de STECR-Werkwijzer Arbeidsconflicten als leidraad voor de aanpak van deze situatie. In de werkwijzer wordt mediation genoemd als belangrijke bijdrage aan het proces naar oplossing van het probleem.

Zelf het conflict oplossen

Als je op internet zoekt naar een definitie van mediation kom je uit bij de volgende definitie: Mediation is een wijze van conflictoplossing waarbij een onafhankelijke mediator helpt om de partijen zelf hun conflict te laten oplossen. De mediation vindt plaats op basis van vrijwilligheid en vertrouwelijkheid.

Bij mediation zorgt de mediator niet voor de oplossing, maar voor een weg naar de oplossing. De oplossing van het probleem zal van de twee partijen moeten komen. De mediator zorgt er als gespreksleider voor dat beide partijen hun verhaal kunnen doen en er begrip komt voor elkaars standpunten. De deelnemers aan mediation doen dat op vrijwillige basis en kunnen dus stoppen als ze dat willen. Maar dat kan dan wel gevolgen hebben. Want de mediation is een onderdeel van het re-integratietraject en niet meewerken aan mediation is dus ook niet meewerken aan re-integratie. En dat kan weer een reden zijn voor een loonstop.

Gezamenlijk belang zoeken

In een mediationstraject staan hoor en wederhoor centraal. In de voorbereiding kan de mediator met beide partijen een individueel gesprek voeren waarin wordt uitgelegd hoe het proces loopt. Dat is echter niet altijd nodig. Uiteindelijk is het belangrijk dat partijen met elkaar aan tafel komen om het conflict te bespreken. Beide partijen leggen uit wat volgens hen de oorzaak van het conflict is. Dat kan er emotioneel

aan toe gaan. Doel is om beide partijen inzicht te geven in de beleving van het conflict en het effect van het conflict op de ander. Het is aan de mediator om het gesprek in goede banen te leiden, zodat de emoties niet de overhand krijgen. Via de emoties komen vanzelf de belangen in beeld. Tenslotte hebben beide partijen belang bij een oplossing. Meestal liggen de belangen dichter bij elkaar dan in eerste instantie werd gedacht. Bij het zoeken van de oplossing is het geven en nemen, beide partijen moeten zich realiseren dat niet alle eisen kunnen worden ingewilligd.

Hoe ging het verder?

De mediator nodigt leidinggevende en medewerker uit voor een gesprek. De leidinggevende vertelt dat haar grootste ergernis de eigenwijsheid van de werknemer is. Altijd zeuren, altijd negatief en dat wordt steeds lastiger te verteren. De werknemer geeft aan dat hij zich vooral stoort aan het feit dat er niet naar hem wordt geluisterd. Tenslotte werkt hij al lang bij het bedrijf en maakt hij zich zorgen over de toekomst. Dat negatieve is een beetje een tegengeluid, omdat alle anderen in zijn ogen veel te optimistisch zijn.

De mediator vraagt door en wil weten wat het gedrag van de ander doet. De leidinggevende ervaart dat ze niet serieus wordt genomen. Geen steun, alleen maar tegenwerking. De werknemer vindt dat zijn kwaliteiten in twijfel worden getrokken en dat doet zeer. Leidinggevende en werknemer zien in dat ze eigenlijk hetzelfde belang voor ogen hebben: een zo goed mogelijk lopend bedrijf. Met die constatering als startpunt gaan ze nu aan de slag om de communicatie te verbeteren en te kijken hoe ze elkaar kunnen bijstaan in plaats van tegenwerken. De werknemer meldt zich weer beter en gaat met frisse moed en met de steun van zijn leidinggevende aan de slag.