

mediation & training

THE LIME TREE

Mediation

Brochure

PERSOONLIJK

PROFESSIONEEL

INFORMEEL

INLEIDING 4

Wat kan Mediation voor jou betekenen? 4
Voor wie is mediation bestemd? 4
Hoe werkt een mediator? 4
Uitgangspunten van mediation 4

WERKWIJZE 6

Start – (telefonische) intake 6
Vervolg – mediationgesprekken 6
Dossiervorming en beheer 6
De kosten 6

DE MEDIATORS VAN THE LIME TREE 7

Landelijk netwerk 7
Kwaliteit en opleiding 7
Offerte aanvragen? 7

ARBEIDSCONFLICTEN 8

Voorbeeld casus Zorginstelling 8
Specifieke werkwijze arbeidsconflicten 8

ECHTSCHEIDING 9

Hoe ziet een dergelijk proces eruit? 9

TEAMCONFLICTEN 10

Werkwijze teammediation 10

INLEIDING

Wat kan Mediation voor jou betekenen?

Mediation is een manier om conflicten op te lossen. De mediator bedenkt geen oplossingen. De mediator helpt partijen in een conflict zelf de oplossing te vinden. Op die manier kan een duurzame en door beide partijen gedragen oplossing worden gezocht.

Mediation kan je dus helpen een conflict op te lossen. Ook als een conflict al lang loopt. Ook als niet meer helemaal duidelijk is waar het conflict ooit begonnen is.

Voor veel mensen klinkt mediation als iets dat je inzet als een conflict geëscaleerd is en wanneer partijen uit elkaar willen gaan. Mediation kan een manier zijn om 'netjes' uit elkaar te gaan. Mediation is ook bedoeld om partijen juist weer bij elkaar te brengen als het conflict is opgelost.

Voor wie is mediation bestemd?

Een mediator kan in elk conflict worden ingezet (arbeidsconflicten, re-integratie, ontslag, samenwerkingskwesties, familiezaken, echtscheidingszaken, burenruzies etc. etc.). Voorwaarde is dat beide partijen bereid zijn om met elkaar in gesprek te gaan. Dit betekent ook dat je dus bereid bent met de andere partij aan tafel te zitten.

Hoe werkt een mediator?

Een mediator is neutraal, hij handelt in het belang van beide partijen. Een mediator zorgt ervoor dat elke partij zijn visie op het conflict kan geven. Soms zijn deze gesprekken emotioneel. Ook daar is ruimte voor in de mediation. Het is van belang dat die emoties eerst worden doorgewerkt voordat er naar een oplossing wordt gezocht. De mediator begeleidt dit proces.

De mediator gaat met partijen op zoek naar een oplossing die voor iedereen voordeel brengt. Een rechter (een andere vorm van conflictoplossing) neemt een beslissing die voor de ene partij goed is (de winnaar). De andere partij is de verliezer. Daarbij komt dat gerechtelijke trajecten vaak veel tijd en geld kosten. Een oplossing met mediation kan snel worden gevonden. Dit scheelt ergernis, tijd en geld.

Uitgangspunten van mediation

De meeste mensen beginnen aan een mediation met een duidelijk idee over de uitkomst daarvan. Elke partij is immers overtuigd van het eigen gelijk, anders was er geen conflict, toch?
De kracht van mediation zit er juist in dat de uitkomst niet van tevoren vast staat.
Mediation kent een aantal uitgangspunten:

Onpartijdig en onafhankelijk

Een mediator is neutraal. Dat wordt ook wel meervoudig partijdig genoemd. De mediator zorgt ervoor dat elke partij aan bod komt en dat iedereen zich kan uiten. In principe mengt de mediator zich zo min mogelijk in de inhoud van het conflict.

Oplossing(en)

Mediation maakt het mogelijk zelf de oplossing te vinden voor je conflict. Onder leiding van een ervaren procesbegeleider: de mediator. De mediator geeft geen advies. Wel heeft hij een informerende rol. De mediator bewaakt nadrukkelijk dat partijen weloverwogen beslissingen nemen.

Vrijwilligheid

Beide partijen én de mediator kunnen op elk moment besluiten de mediation te stoppen. Vrijwilligheid is niet hetzelfde als vrijblijvendheid. Inzet wordt van alle partijen verlangd.

Vertrouwelijkheid en geheimhouding

Vertrouwelijkheid is een essentieel aspect van mediation. De vertrouwelijkheid geldt voor de partijen, de mediator en de eventuele adviseurs van partijen. Tijdens de mediation wordt niets in de openbaarheid gebracht. Er worden afspraken gemaakt over wat er verteld mag worden en aan wie. Informatie die in de mediation is verkregen is uitgesloten van een eventuele rechtszaak.

Verslaglegging

De mediator kan aan het einde van de mediationgesprekken een verslag maken: de zogenaamde vaststellingsovereenkomst. Dit kan een lijstje met afspraken zijn of een uitgebreide overeenkomst waarin bijvoorbeeld de beëindiging van een dienstverband wordt geregeld.

WERKWIJZE

Start – (telefonische) intake

Je ontvangt van The Lime Tree informatie over de inzet van mediation. De andere partij ontvangt deze informatie natuurlijk ook.
Daarna worden jullie beiden benaderd door een intaker van The Lime Tree. In dit gesprek beantwoordt de intaker je vragen. Hij beoordeelt of dit conflict zich leent voor mediation en of alle betrokkenen willen mee werken aan de mediation.
Als dit zo is dan zoekt The Lime Tree een mediator bij jou in de buurt. Elke mediator van The Lime Tree heeft een eigen mediationruimte. Dit om de mediation op 'neutraal' terrein te kunnen laten plaatsvinden.

The Lime Tree stuurt informatie aan partijen over het vervolg van de mediation. De informatie uit de intake wordt in grote lijnen naar de mediator gestuurd. Over het algemeen zijn dit geen inhoudelijke zaken. De mediator begint het liefst met zo weinig mogelijk voorkennis.

Vervolg – mediationgesprekken

De mediator neemt contact op om de eerste afspraak te plannen. Voor die eerste afspraak ontvang je van The Lime Tree de mediationovereenkomst. Dit is een overeenkomst die je voorafgaand aan de mediation met elkaar ondertekent. Hierin staan de afspraken over onder meer vertrouwelijkheid en geheimhouding genoemd.
Je ontvangt ook een kopie van de gedragsregels en het reglement van de Mediatorsfederatie Nederland waaraan de mediator zich dient te houden.

Tussen de afspraken door is het niet mogelijk telefonisch contact met de mediator te hebben, behalve natuurlijk om een afspraak te verzetten. De kracht van mediation zit nu juist in het aan tafel bespreken van de zaak met alle partijen. Vandaar dat niet apart contact gezocht kan worden met de mediator.

Tijdens de gesprekken krijgt iedereen tijd en ruimte om zijn kant van het verhaal naar voren te brengen. De gemiddelde mediation duurt drie tot vijf gesprekken van elk zo'n twee uur.
Mocht het nodig zijn adviseurs (fiscalisten, juristen, advocaten, accountants) in te schakelen dan kan dat natuurlijk. Ook zij tekenen de mediationovereenkomst of een aparte geheimshoudingsverklaring.

Als je samen een oplossing hebt gevonden legt de mediator die afspraken vast in een vaststellingsovereenkomst die je beiden ondertekent.

Dossiervorming en beheer

The Lime Tree bewaart de procedurele stukken van het mediationdossier: het aanvraagformulier met de gegevens voor de (intake) mediation, de evaluaties door partijen en het afsluitformulier van de mediator.
De mediator beheert en bewaart de inhoudelijke stukken van het mediationdossier: de MfN mediationovereenkomst, eventuele verslagen, het eindverslag en/of de vaststellingsovereenkomst en eventuele correspondentie.

De kosten

Over het algemeen worden de kosten voor mediation door beide partijen gedragen. Als het echter om een arbeidsconflict gaat dan is het gebruikelijk dat de werkgever de kosten voor de mediation op zich neemt.

DE MEDIATORS VAN THE LIME TREE

Landelijk netwerk

Alle mediators van The Lime Tree zijn MfN geregistreerd. De Mediatorsfederatie Nederland (MfN) is de branche organisatie van alle mediators in Nederland. Zij beheert het register van mediators en bewaakt hiermee de kwaliteit. Alle mediators van The Lime Tree werken dan ook volgens het reglement van de MfN. Dat betekent dat ook de klacht- en tuchtregeling van toepassing is. Zie ook www.mfnregister.nl

The Lime Tree heeft een landelijk dekkend netwerk van mediators zodat er altijd een mediator in jouw buurt zit. Alle mediators hebben een lange ervaring.

Kwaliteit en opleiding

The Lime Tree onderscheidt een aantal werkterreinen waarop specialistische kennis van de mediator is vereist:

- Arbeidszaken met verzuim die als doel re-integratie hebben;
- Arbeidszaken met verzuim waarbij het doel het beëindigen van het dienstverband is.
- Familie- en echtscheidingszaken;
- Zakelijke kwesties;
- Bestuurszaken.

Mediators die op deze terreinen actief zijn hebben een specialisatie opleiding gevolgd. The Lime Tree is ook een mediation opleidingsinstituut. Mediators in opleiding lopen stage. Het kan dan ook zijn dat er gevraagd wordt of er een observant bij de mediation aanwezig kan zijn. Natuurlijk kun je dit ook afwijzen.

Op de volgende pagina's van deze brochure gaan we in op drie specifieke soorten conflicten:

- Arbeidsconflicten
- Echtscheiding
- Teamconflicten

Offerte aanvragen?

Wil je weten of mediation iets kan betekenen in jouw conflict? Neem dan contact met ons op voor een vrijblijvende offerte mediation@thelimetree.nl of via 030 22 55 914.

ARBEIDSCONFLICTEN

Daar waar gewerkt wordt komen conflicten voor. Het kan gaan om een samenwerkingsconflict tussen collega's of tussen een werknemer en zijn leidinggevende.
Ook bij ziekte (verzuim) kunnen spanningen en wrijving ontstaan. Re-integratie kan conflicten veroorzaken. Het kan ook een gevolg zijn van een eerder conflict. Ook hierbij kan een mediator worden ingezet.

Maar ook als het uiteindelijk zo ver komt dat partijen niet meer verder met elkaar willen en ontslag onvermijdelijk is, kan een mediator uitkomst bieden. De manier waarop partijen afscheid van elkaar nemen heeft grote invloed op de toekomst van de werknemer. Maar ook de werkgever heeft er belang bij zaken goed af te ronden. Voor de werknemers die blijven is de manier waarop met ontslag wordt om gegaan van belang. Het zegt iets over goed werkgeverschap.

Voorbeeld casus Zorginstelling

(Bron: Nederlandse Mediation 2015/1, Wolters Kluwer)

Een grote zorginstelling heeft een conflict met een werkneemster op een administratieve functie. Medewerkster is 48 jaar en 5 jaar in dienst. Zij is langdurig ziek geweest en toen zij weer beter was kon ze niet meer terugkeren op haar eigen werkplek. In de tijd dat zij ziek was geweest was het werk op een andere manier georganiseerd en dat viel werkneemster zwaar.
Uit het eerste mediationgesprek (een verwijzing van de rechter overigens) bleek dat werkneemster veel privéproblemen had gehad die mede voor haar uitval hadden gezorgd. Het team om haar heen was bang dat dit weer ging gebeuren.
Tijdens de gesprekken die met het team en werkneemster werden gevoerd bleek na enige tijd dat er geen vertrouwen meer was dat werkneemster de druk aan zou kunnen. Er is verkend of er een vervangende werkplek gevonden kon worden. Na enige tijd (overleg per mail en per telefoon) bleek dat een afscheidsregeling meer voor de hand lag. Een exit mediation is ingezet.

Specifieke werkwijze arbeidsconflicten

Intake

Ook bij arbeidsconflicten wordt een telefonische intake gehouden door een intaker van The Lime Tree. Na de intake neemt de mediator contact op met beide partijen om een afspraak te maken.

Kosten

De kosten worden over het algemeen door de werkgever gedragen.

Duur

Een gemiddeld exit traject duurt ongeveer 15 uur. Een re-integratie mediation duurt over het algemeen tussen de 8-10 uur.

Adviseurs

Arbeidsmediation is een traject wat met juridische zaken is omgeven. Het kan dan ook zijn dat op een zeker moment adviseurs van beide partijen worden uitgenodigd aan tafel.
Voor meer specifieke informatie over arbeidsconflicten: www.arbeids-conlfict.nl

ECHTSCHEIDING

Mediation geniet de meeste bekendheid op het terrein van de echtscheiding. Ook veel rechters verwijzen tegenwoordig mensen die gaan scheiden eerst naar een mediator.
Veel mensen kennen voorbeelden van scheidingen waar met behulp van de mediator een ouderschapsplan en een convenant is opgesteld. Dit zijn slechts geschreven uitkomsten van een proces dat veel meer onderwerpen omvat.

Hoe ziet een dergelijk proces eruit?

Start

Om echtscheiding via mediation te regelen is het belangrijk dat je met je (ex)partner aan tafel wilt gaan zitten. Er moeten veel zaken worden geregeld omtrent het huis, pensioenen en natuurlijk de kinderen. Daarnaast is dit juist een bij uitstek emotioneel proces. En ook hierbij kan de mediator de juist ondersteuning bieden.

Het is van belang dat zowel jij als jouw (ex) partner vertrouwen hebben in de mediator. Het kennismakingsgesprek wordt kosteloos aangeboden zodat je kunt bekijken of je vertrouwen hebt in deze mediator.

Mediationsessies

Wanneer beide partners het eens zijn geworden over de keuze van de mediator kan met de eigenlijke mediation worden gestart.
De mediator heeft een belangrijke taak op het gebied van de emotionele verwerking van de scheiding. Daarbij is de mediator ook juridisch en financieel onderlegd om je door dit ingewikkelde proces heen te helpen.

Convenant en ouderschapsplan

Het mediationproces leidt tot het opstellen van een echtscheidingsconvenant. Wanneer er minderjarige kinderen betrokken zijn zal ook een ouderschapsplan moeten worden opgesteld. In deze stukken worden alle afspraken rondom de scheiding en de kinderen vast gelegd.
Het is verstandig het ouderschapsplan periodiek te herzien (elk jaar een update?). De gezinssituatie met opgroeiende kinderen verandert steeds weer en de behoeften daarom heen dus ook.
De mediator werkt nauw samen met een advocaat. De advocaat zal het verzoekschrift tot echtscheiding, samen met het echtscheidingsconvenant bij de rechtbank indienen. De rechter bekrachtigt het echtscheidingsconvenant. Afhankelijk van de complexiteit kan een echtscheidingstraject binnen 4 à 5 maanden worden afgerond. De scheiding is pas een feit wanneer de uitspraak van de rechter is ingeschreven bij de gemeente waar je bent getrouwd.

Voor meer specifieke informatie over echtscheiding: www.goedscheiden.nl

TEAMCONFLICTEN

In teams spelen verschillende relaties tegelijkertijd. Iedereen heeft een eigen takenpakket en een eigen persoonlijkheid. Wanneer teams onder spanning komen te staan door bijvoorbeeld drukke werkzaamheden dan kan er wrijving ontstaan.

In eerste instantie natuurlijk een taak van een goede leidinggevende om hier iets mee te doen. Maar vaak is de leidinggevende onderdeel van het team. Het is moeilijk om een neutrale houding aan te nemen als je zelf in het systeem zit.

Een teammediator kan hierbij helpen. Deze mediator heeft naast zijn basisopleiding een specialisatie tot systemisch teammediator gevolgd. Wanneer je op een systemische manier naar conflicten kijkt zie je dat elk onderdeel een rol speelt in het systeem. Je kunt als teamlid dan ook niet NIET van invloed zijn. Zelfs als je je buiten het conflict probeert te houden, heb je nog invloed op het conflict.
Een teammediator probeert de onderlinge relaties bloot te leggen binnen het systeem.

Werkwijze teammediation

Intakegesprekken

Een teammediator heeft met iedereen een apart intakegesprek van ongeveer een half uur. In dit gesprek is de mediator niet bezig met waarheidsvinding. De waarheid is immers zo divers als er teamleden zijn. Wel probeert de mediator de onderlinge verhoudingen in kaart te brengen. Zo ontstaat een beeld van de verschillende relaties binnen het team.

Teamsessies

De teammediator schrijft op basis van de intakegesprekken een plan van aanpak. Wanneer dit door de opdrachtgever is goedgekeurd gaat de mediator aan de slag.
Er worden teamsessies georganiseerd. Deze bijeenkomsten worden geleid door de teammediator. Alle teamleden zijn bij deze sessies aanwezig. Door een specifieke manier van vragen stellen probeert de mediator de onderliggende verbanden zichtbaar te maken aan elk teamlid.
Voorafgaand aan de teamsessie is niet duidelijk wat de oplossing van het teamconflict zal zijn: het kan gaan om het volgen van bijvoorbeeld aanvullende training door bepaalde leden. Soms is alleen het bespreekbaar krijgen voldoende. Soms worden nog aanvullende sessie (conflict) coaching ingezet. Hiervoor worden aparte trajecten gestart.
Voor meer informatie kijk op www.team-mediation.nl



Professor Bronkhorstlaan 10 - Gebouw 100 | 3723 MB Bilthoven | 030 - 22 55 914 | mediation@thelimetree.nl | www.thelimetree.nl