

DE MEERWAARDE VAN MEDIATION VOOR BEDRIJVEN

Conflicten zijn er om opgelost te worden. Maar hoe doe je dat? Tussen het 'niet oplossen' en de 'gang naar de rechter' zijn er meerdere mogelijkheden. Mediation is daar één van. De Mediationgroep Suriname maakt zich sterk om deze manier van oplossing van geschillen ook bij bedrijven ingang te doen vinden.

DE MEDIATIONGROEP SURINAME

Bedrijven kunnen geconfronteerd worden met allerhande conflicten, binnen het bedrijf, of met een zakenpartner, een klant of de overheid. Vaak wordt de Human Resource Manager of de bedrijfsjurist ingeschakeld om naar een oplossing te zoeken. Of het management moet het conflict zelf aanpakken, vooral bij de middengrote en kleine bedrijven. Als het niet anders kan wordt de gang naar de rechter ingezet of het wordt een slepend conflict met alle (negatieve) gevolgen van dien voor de bedrijfsresultaten of voor het imago. Veel bedrijven zijn nog onbekend met een manier van geschillen oplossen waarbij de hulp van een Mediator wordt ingeroepen. Een werkwijze met als doel een "win-win" situatie voor betrokken partijen te creëren. Maar wat is Mediation eigenlijk? Wat is de rol van de Mediator? Wat kan Mediation betekenen voor bedrijven? Wat zijn hierbij de voordelen en de randvoorwaarden?



Mediation is een vorm van bemiddeling

In een Mediationprocedure lossen partijen samen hun conflict op onder begeleiding van een onafhankelijke mediator. Het uitgangspunt van Mediation is dat mensen met enige ondersteuning heel goed in staat zijn zelf hun problemen op te lossen. Een Mediator neemt geen standpunt in, bedenkt geen oplossingen en neemt geen beslissingen.

Dat doen partijen zelf, de Mediator begeleidt hen daarbij. Partijen werken en denken dus zelf actief mee en bepalen zelf de best mogelijke oplossing om hun conflict te beëindigen. In een geslaagde Mediation zijn er dan ook alleen 'winnaars'.

Waarom bedrijven kiezen voor Mediation

Mediation is geschikt voor veel conflictsituaties

in het bedrijfsleven, zowel voor eenvoudige als voor technisch meer ingewikkelde zaken. Het is vooral toepasbaar in situaties waarbij partijen met elkaar willen of moeten blijven samenwerken of wanneer zij hun samenwerking op een bevredigende manier willen beëindigen.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan (dreigende) conflicten op de werkvloer of tussen het beheer en bestuur van een bedrijf; onenigheid binnen familiebedrijven; onenigheid over de uitvoering van opdrachten of het niet nakomen van afspraken; of ontevredenheid bij de klant/consument over de geleverde dienst of het product.

De kleinschaligheid van onze samenleving geeft een extra dimensie aan de onderlinge relaties, dus ook aan zakelijke relaties. De

afhankelijkheid van elkaar is groot. Daarnaast hebben mensen vaak verschillende petten op. Conflicten en persoonlijke voorkeuren kunnen doorwerken in het zakelijke en professionele leven en daardoor stagnerend werken. Die kleinschaligheid maakt het voor partijen vaak moeilijker om tot een zakelijke oplossing van het geschil te geraken en maakt het soms ook moeilijk om elkaar voor het gerecht te dagen. Mediation kan dan een oplossing zijn.

Het voordeel van Mediation

Mediation is oplossings- en toekomstgericht en beoogt een **win-win** situatie. Doorslaggevend is wat partijen in redelijkheid wensen en het gaat er niet om wie formeel gelijk heeft en wie niet. Het is een snellere, goedkopere en vaak effectievere oplossing dan de traditionele juridische weg.

'DE OPLOSSINGSMOGELIJKHEDEN ZIJN ONGELIMITEERD EN NIET BEPERKT TOT EEN JURIDISCH KADER'

Sneller

In een Mediation procedure kan veel sneller een oplossing bereikt worden dan in een juridische procedure. Door de overbelasting van de rechterlijke macht kunnen juridische procedures jaren duren. Hierdoor 'slepen' geschillen zich soms voort of worden niet opgelost met alle consequenties van dien. Een conflict via Mediation kan echter in enkele weken zijn opgelost en partijen zijn zelf direct betrokken bij het oplossingsproces. Zij kunnen vlot afspraken maken en hun agenda's op elkaar afstemmen, dus ook in de middag- of avonden of in het weekend.

Meer oplossingsmogelijkheden

De oplossingsmogelijkheden zijn ongelimiteerd en niet beperkt tot een juridisch kader. Partijen geven zelf aan waar zij oplossingsmogelijkheden zien en kunnen daarbij al hun creativiteit inzetten. Bijvoorbeeld kan in onderling overleg afgeweken worden van wat in een contract was overeengekomen als blijkt dat bij nader inzien dit voor beide partijen een win-win situatie oplevert. Bovendien zal een succesvolle Mediation vaak leiden tot een duurzaam positief effect op de onderlinge relaties.

Informeel

De gang van zaken tijdens de Mediatiesessies is informeel waardoor partijen zich meer op hun gemak voelen en er ruimte is voor het uiten van emoties die vaak een obstakel vormen. Zeker voor een bedrijf kan een groot voordeel van Mediation zijn dat het conflict binnenskamers blijft. Aan de Mediationtafel geldt namelijk absolute geheimhoudingsplicht. Dit is een voorwaarde om in vrijheid allerlei oplossingsmogelijkheden te onderzoeken.

Kostenbesparend

Vaak wordt door bedrijven over het hoofd gezien hoe 'kostbaar' een geschil kan zijn dat niet wordt opgelost of dat zich maar blijft voort slepen. Bijvoorbeeld een conflict dat leidt tot ziekteverzuim. Of de negatieve

reclame die uitgaat van een ontevreden klant. Of het afhaken van een familielid of een zakenpartner. Ondernemingen laten hierdoor kansen liggen. Mediation kan een uitkomst bieden en hierbij komt dat de kosten van een Mediationprocedure relatief goedkoop en overzichtelijk zijn. Mediators brengen een uurtarief in rekening voor de tijd die zij samen met partijen aan de Mediation besteden. De kosten zijn te overzien en zijn over het algemeen lager dan bij een gerechtelijke procedure. Dit nog los van het feit dat tijd ook geld kost.

De rol van de Mediator

De mediator maakt onderscheid tussen de emotionele en inhoudelijke aspecten van het conflict. Hij/zij brengt het gesprek tussen partijen op gang en bewaakt en begeleidt het onderhandelingsproces. Door aandacht te besteden aan de onderliggende emoties kunnen partijen weer op een respectvolle manier met elkaar communiceren. De mediator zorgt ervoor dat tijdens de Mediation partijen over en weer duidelijk maken waar het bij hen werkelijk om gaat, wat echt belangrijk voor hen is en welke belangen er op de achtergrond spelen.

Vervolgens wordt met dat nieuwe inzicht, een aanvaardbare, toekomstgerichte oplossing gezocht waar beide partijen mee kunnen leven. De mediator zorgt ervoor dat partijen alle mogelijkheden benutten om tot een oplossing te komen waar zij beiden vrede mee hebben. De kans dat partijen de gemaakte afspraken ook daadwerkelijk nakomen is hierdoor ook veel groter.

De randvoorwaarden voor een succesvolle Mediation

Een Mediationproces kan alleen starten als **beide/alle** partijen samen een oplossing willen vinden voor het probleem. Eén partij kan daarom niet gedwongen worden mee te doen omdat anders de Mediation gedoemd is te mislukken. Als partijen kiezen voor Mediation zal men bereid moeten zijn actief mee te werken om de Mediation

goed te laten verlopen.

Minstens even belangrijk is vertrouwelijkheid/geheimhouding. Partijen moeten vrij zijn hun belangen en diverse mogelijke oplossingen te onderzoeken zonder dat dit aan derden bekend wordt of in een juridisch proces tegen hen wordt gebruikt. De geheimhoudingsplicht geldt uiteraard ook voor de mediator.

Mediation naast rechtspraak

Ook nadat een conflict voor de rechter is gebracht, kan de rechter alsnog partijen naar de mediatie tafel verwijzen als zij daar open voor staan. Wanneer het herziene Burgerlijk Wetboek en herziene Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering worden ingevoerd, zal deze verwijsmogelijkheid expliciet in de Surinaamse wet staan.

Mediationgroep Suriname

De Mediationgroep Suriname (MGS) is een bundeling van mediators die in Suriname opgeleid zijn door mr. Marijke Houben, oud-rechter en ervaren Mediator in Nederland die daarnaast al jaren voor het opleidingsinstituut SJSN in Suriname onderwijs verzorgt voor onder meer de advocatuur en de rechterlijke macht.

In 2008 en 2010 heeft Marijke Houben basistrainingen Mediation verzorgd en in 2011 en 2012 verdiepingstrainingen. Marijke Houben is mentor van de Mediationgroep Suriname.

De MGS doet Mediations in Suriname en biedt diversiteit in mediators vanwege de brede werkervaring van de groepsleden die afkomstig zijn uit verschillende beroepsgroepen en disciplines. De MGS kan hierdoor maatwerk leveren en 'conflict of interest' voorkomen, mocht dit zich mogelijk voordoen. Daarnaast biedt de bundeling de mogelijkheid (en verplichting) tot permanente educatie en intercollegiale toetsing. Door de positieve ontwikkelingen van Mediation voor het bedrijfsleven nauwgezet te volgen kan ook maatwerk voor het Surinaamse bedrijfsleven worden geleverd.