

## Mediation bij arbeidsconflicten werkt

De recente wijzigingen in de Arbeidsomstandighedenwet, met onder andere nadruk op preventie van arbeidsgerelateerde gezondheidsklachten en verzuim, stimuleren indirect de succesvolle inzet van *mediation* in arbeidsconflicten. Zo wordt voor werknemers de toegang tot de bedrijfsarts laagdrempeliger. De bedrijfsarts kan daardoor eerder actie ondernemen wanneer gezondheidsklachten uit arbeidsconflicten voortkomen. Mediation is dan een optie die erger kan voorkomen. Ook als er (nog) geen gezondheidsklachten zijn, wordt mediation ingezet om impasses tussen leidinggevenden en werknemers of werknemers onderling te doorbreken. Dit voorkomt vaak kostbaar ziekteverzuim of juridisering van een conflict, aldus Lia Laupman, oprichter van Professionele Mediators, een landelijk netwerk van MfN-registermediators.

### Wat doet een mediator precies?

"Een mediator fungeert als 'neutrale derde' bij een arbeidsconflict waar de partijen onderling niet uitkomen. De mediator inventariseert de belangen van alle betrokkenen en probeert die bij elkaar te laten aansluiten. Dit vereist vakmanschap, omdat bij een conflict de verhoudingen vaak sterk zijn vertroebeld en partijen zo ver uit elkaar staan dat normale communicatie onmogelijk is geworden. Vaak heeft HR of het management het conflict al tevergeefs geprobeerd op te lossen. Een mediator

'pelt' als onafhankelijke persoon relatief gemakkelijker de verstarde stellingen af en zoekt de kern van het conflict. Waar is het allemaal om begonnen? Zodra de partijen weer in gesprek komen en de sfeer opener wordt, dient de oplossing zich meestal vanuit de partijen zelf aan."



Lia Laupman

### Hoe verloopt een mediationstraject?

"In de meeste gevallen begint de mediator met voorgesprekken met de afzonderlijke partijen. Deze gesprekken zijn strikt vertrouwelijk. Betrokkenen kunnen dus zonder schroom of gezichtsverlies hun verhaal doen en hun belangen verduidelijken. Ook kan de mediator eventuele twijfels over het traject signaleren en hopelijk wegnemen. Mediation is altijd vrijwillig, maar niet elke partij is altijd meteen ten volle gemotiveerd. Na de voorgesprekken volgen een of enkele gezamenlijke bijeenkomsten waarin de mediator de partijen naar een oplossing begeleidt."

### Hoe zijn de resultaten over het algemeen?

"In meer dan 90 procent van de mediationtrajecten lukt het de partijen om het conflict bevredigend op te lossen. Dat klinkt als een heel hoog percentage, maar vooral bij ziekte voortgekomen uit een conflict, is niets doen natuurlijk geen mogelijkheid. Werknemers moeten normaal gesproken op enig moment re-integreren, de bedrijfsarts zal dat ook van ze verlangen. Dan is het maar beter als er zo snel mogelijk over het conflict wordt gepraat, dat versnelt in veruit de meeste gevallen ook de terugkeer. In zaken waarin terugkeer geen optie blijkt te zijn, kan binnen de mediation ook gesproken worden over beëindiging van de arbeidsrelatie, waarbij de medewerker bij het einde van de arbeidsovereenkomst

in principe wel hersteld moet zijn. Het alternatief in laatstgenoemde zaken is bijvoorbeeld een procedure bij de kantonrechter. Dat is een zwaar middel waar velen uiteindelijk voor 'terugschrikken'. In het licht van onder meer de werksfeer en de productiviteit hebben ook werkgevers natuurlijk belang bij een goede oplossing."

### Heeft mediation andere voordelen?

"Arbeidsconflicten kosten tijd, energie en geld. Mediation kan snel en efficiënt uitkomst bieden. Vooral als de mediator in een vroeg stadium wordt ingeroepen en het conflict nog niet hopeloos is geëscaleerd, hoeft een traject niet lang te duren: meestal tien tot twaalf uur in totaal, soms nog minder. Als je de kosten daarvan afzet tegen de hoge kosten van verzuimdagen, dan pakt de vergelijking vaak behoorlijk in het voordeel van mediation uit. Een ander voordeel is dat door mediation focus op de toekomst ontstaat in plaats van op het conflict, dit is belangrijk voor alle betrokkenen. Ontleend aan de visie van Professionele Mediators: in de toekomst liggen de oplossing en de mogelijkheden!"

### Meer informatie

Professionele Mediators  
[www.professionelemediators.nl](http://www.professionelemediators.nl)  
 085-90 21 900  
[info@professionelemediators.nl](mailto:info@professionelemediators.nl)