

Conflicten oplossen

De kracht van mediation

Mediation helpt om conflicten samen op te lossen, zonder tussenkomst van een rechter. Maar hoe werkt dat en wanneer is het handig om er gebruik van te maken?

Het begon met een paar avonden harde muziek in de tuin van Tom. Voor hem een manier om te genieten van zijn nieuwe huis, voor buurvrouw Marianne een bron van groeiende irritatie. Eerst zei ze er niets van, maar na weken slecht slapen sprak ze Tom aan. Het gesprek verliep stroef en al snel werden kleine ergernissen groter. Ze groetten elkaar niet meer op straat en de spanning was voelbaar. Moe van het conflict besloten ze uiteindelijk om mediation te proberen. Door de gesprekken met de mediator is de rust nu terug in de straat.

Samen verder

Heb je een conflict en kom je er samen niet uit? Dan kan mediation een oplossing zijn. Een mediator helpt partijen om een oplossing te vinden. Je vertelt wat je belangrijk vindt, wat je wensen zijn en waar je mee zit. Er is aandacht voor de behoeftes van alle betrokkenen. De mediator begeleidt het gesprek. Hij is onafhankelijk en kiest geen partij. Het gaat erom dat de betrokkenen met elkaar afspraken maken. Zo kan mediation verdere escalatie of zelfs een dure en langslappende rechtszaak voorkomen. In het geval van Tom en Marianne

hebben zij er alle twee baat bij dat hun relatie herstelt. Ze willen weer prettig naast elkaar kunnen wonen. Deze vorm van bemiddeling werkt ook alleen als alle partijen begeleid in gesprek willen om tot een oplossing te komen. Mediation is namelijk vrijwillig, je kunt iemand niet dwingen. Bij deze bemiddelingsvorm heb je invloed op de uitkomst, want daar onderhandel je zelf over. Je kijkt daarbij niet alleen naar het verleden, maar richt je vooral op de toekomst. 'De mediator heeft ervoor gezorgd dat we in overleg bleven en allebei het gevoel hadden dat we gehoord werden', vertelt een van onze leden. In principe kun je mediation inzetten voor allerlei soorten conflicten. Niet alleen bij een burenruzie, echtscheiding of arbeidsgeschil, maar ook bij een conflict tussen consumenten en verkopers, zoals over de garantie van een product. Deze vorm van bemiddeling wordt vaak ingezet als partijen de relatie met elkaar belangrijk vinden, bijvoorbeeld als je samen kinderen hebt en gaat scheiden. Of als je juist constructief uit elkaar wilt gaan, bijvoorbeeld bij het beëindigen van een dienstverband.

Maar mediation is niet altijd geschikt. Er moet ruimte en bereidheid zijn om te onderhandelen. Als een van de partijen dat echt niet wil, houdt het op. Bovendien kan de mediator geen knoop doorhakken, zoals een rechter. Partijen moeten samen tot overeenstemming komen. Verder kost ook mediation geld, dus bij een lang traject kunnen de kosten oplopen. Wel is deze bemiddelingsvorm vaak goedkoper en sneller dan procederen bij de rechtbank. Soms lukt het niet om met mediation het geschil op te lossen, of lukt dit maar deels. Dan kan een van de partijen alsnog naar de rechter stappen. En als er al een rechtszaak loopt? Ook dan kan bemiddeling helpen bij het oplossen van het conflict. Zowel beide partijen als de rechter kunnen op elk moment mediation voorstellen.

Kwaliteitslabel

Voor een succesvolle mediation is niet alleen de houding van de partijen belangrijk, maar ook de keuze voor een goede mediator. Een van onze leden geeft aan: 'Wij hadden een slechte mediator. Hij kwam te laat en was warrig. Ook gaf hij onjuiste berekeningen van de alimentatie, zodat

we die opnieuw moesten laten berekenen.' Kies daarom bij voorkeur een mediator die staat ingeschreven bij het kwaliteitsregister van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). Die mediators krijgen een kwaliteitslabel door scholing en toetsing. Kijk in het MfN-register (mfregister.nl) of jullie mediator erin staat. Het is goed om te kiezen voor een mediator die gespecialiseerd is in het soort conflict dat je hebt. Bovendien kan het handig zijn als de mediator in de buurt werkt.

In sommige gevallen krijg je een deel van de mediation vergoed door de overheid. Dat is afhankelijk van je inkomen en vermogen. Bespreek met de mediator of je hiervoor in aanmerking komt. Of kijk op de website van de Raad voor Rechtsbijstand. Deze Raad en de Raad voor de rechtspraak werken alleen samen met MfN-registermediators. Mediation heeft geen vaste prijs. De prijs verschilt per mediator en hangt af van de duur en de aard van de mediation. Zorg ervoor dat je vooraf duidelijk weet wat het tarief is en welke werkzaamheden daaronder vallen. Heb je een rechtsbijstandsverzekering? Vraag dan na of de mediationkosten gedekt worden.

Wat zijn de spelregels?

Na het kiezen van de mediator volgt soms eerst een kennismakingsgesprek of een intake. Voordat de mediation start, teken je een mediationovereenkomst. Hierin staan de spelregels, de geheimhouding en de aard van het conflict. Vaak betalen de twee partijen allebei de helft van de kosten, maar iets anders afspreken kan ook. Leg het allemaal vast. Daarna volgen de mediationbijeenkomsten zelf. Als partijen een oplossing hebben gevonden, legt de mediator die vast, bijvoorbeeld in een vaststellingsovereenkomst. Daarin staan alle afspraken waar partijen zich aan moeten houden. Na ondertekening is de bemiddeling afgerond. Behalve mediation zijn er nog andere mogelijkheden. Denk aan buurtbemiddeling via de gemeente bij problemen met buurtgenoten of burens. Of onze eigen Dienst Bemiddeling voor leden bij consumentengeschillen, kijk hiervoor op consumentenbond.nl/bemiddeling. ■



'Geef ook de ander ruimte'

'Mediation is een efficiënte en effectieve manier om gezamenlijk tot een blijvende oplossing te komen waarin iedereen zich kan vinden. In plaats van een kostbare en lange juridische strijd, helpt een mediator je om samen afspraken te maken die passen bij je situatie', vertelt Judith Simon-Emaus. Ze is directeur-bestuurder van MfN, de Mediatorsfederatie Nederland. 'Controleer wel altijd of een mediator geregistreerd staat in het kwaliteitsregister van mediators in Nederland. Zo weet je zeker dat je te maken hebt met een goede professional. Andere

tips voor een succesvolle mediation: bereid je goed voor en denk na over wat je belangrijk vindt om te vertellen. Stel vragen die je hebt over het proces, de MfN-regelgeving en de documenten. Praat over wat je bezighoudt, zodat daar aandacht voor is in het gesprek, en laat het weten als iets niet duidelijk is. Geef de ander de ruimte om zijn of haar verhaal te doen en blijf respectvol. Sta open voor ideeën bij het bereiken van overeenstemming. Leg tot slot met de mediator duidelijk vast wat jullie hebben besloten.'