Mediation

Mediation is een vorm van bemiddeling van conflicten waarbij een onafhankelijke en neutrale mediator de communicatie en onderhandelingen tussen deelnemers begeleidt. Het doel van mediation is om vanuit de kern van het probleem tot een gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimale oplossing te komen.

Wanneer kiest u voor mediation?
Als huisarts kunt u mediation in verschillende situaties inzetten. Bijvoorbeeld als alternatief voor de juridische weg, om onnodige escalatie te voorkomen.
In de praktijk blijkt dat er met name gebruik wordt gemaakt van mediation bij samenwerkingsproblematiek tussen huisartsen en bij arbeidskwesties met medewerkers binnen de huisartsenpraktijk. In veel samenwerkingsovereenkomsten, zoals maatschapscontracten, is mediation vaak een eerste verplichte stap bij geschillenbeslechting.



Met mediation kan een oplossing worden bereikt die het mogelijk maakt dat de deelnemers weer goed met elkaar verder kunnen. Mediation is echter ook geschikt voor situaties waarin er sprake is van een dissociatie of een beëindiging van een arbeidsrelatie. In die gevallen is het voor betrokkenen minstens zo belangrijk zijn om in goed overleg tot de juiste afspraken te komen. Alleen al omdat men elkaar in de toekomst vaak weer tegenkomt.

Hoe werkt een mediation?
In een mediation wordt u eerst begeleid om de onderlinge communicatie te herstellen of te verbeteren en misverstanden op te helderen. Door het gebruik van verschillende technieken stelt de mediator de deelnemers in staat om beter met elkaar te communiceren. Er is daarbij ook aandacht voor onderliggende emoties en voor verstoorde relaties. Doordat met meer rust en aandacht naar elkaar wordt geluisterd, gaan de deelnemers elkaar beter verstaan.

Tijdens de mediation wordt het steeds meer duidelijk waar het u en de ander werkelijk om gaat. Deelnemers krijgen meer zicht op de oorzaak van het conflict en de (gemeenschappelijke) belangen die een rol spelen bij het vinden van een oplossing. Het is de bedoeling dat deelnemers zich gaan richten op die belangen en niet blijven vasthouden aan hun standpunten. Op deze manier is het mogelijk om in dialoog tot een constructieve onderhandeling te komen.

De mediator biedt vooral een positief gespreksklimaat waarin deelnemers zelf in staat zijn om het conflict onderling op te lossen. In overleg met de deelnemers draagt de mediator ook zorg voor een deugdelijke vastlegging van de oplossing.

Wat zijn de belangrijkste kenmerken van mediation?
Mediation is gebaseerd op vrijwilligheid en vertrouwelijkheid.

De vrijwilligheid betekent dat u niet gedwongen wordt om deel te nemen aan mediation. U bepaalt zelf of en hoe lang u aan de mediation deelneemt. En u beslist zelf over een oplossing. Voorafgaand aan de mediation komen de deelnemers wel expliciet overeen zich in te spannen om tot een oplossing te komen. Het commitment van deelnemers is van belang voor het succes van een mediation.

"Vrijwilligheid houdt geen vrijblijvendheid in"

De vertrouwelijkheid houdt in dat al hetgeen tijdens de mediation tussen de deelnemers onderling en met de mediator wordt uitgewisseld vertrouwelijk is en blijft. Deelnemers komen dit vooraf overeen in de mediationovereenkomst. Dit maakt dat het veiliger voelt om open te zijn over wat er speelt en wat dat voor u betekent. Zo komt u samen eerder tot de kern in het gesprek. Dit is prettig voor alle deelnemers en het scheelt daarnaast ook in tijd en moeite.

Mediation wordt begeleid door een mediator die onpartijdig, neutraal en onafhankelijk is. De mediator is een procesbegeleider en heeft geen belang bij de uitkomst van de mediation.

Hoe verloopt een mediationtraject?
Stap 1: Betrokkenen kiezen voor mediation en kiezen een mediator.
De LHV werkt samen met vier bureaus die mediation verzorgen en ervaring hebben in de (huisartsen)zorg. De huisartsen maken met de mediator zelf afspraken over het verloop en de kosten, de LHV is hierin géén partij. Wél heeft de LHV voor haar leden kortingsafspraken bedongen met deze mediators. Op verzoek kunt u bij de LHV schriftelijke informatie krijgen over de mediators en de met hen gemaakte kortingsafspraken. Ook kan de LHV u adviseren welke mediator geschikt is voor uw situatie.

Stap 2: De mediator begint met een intake.
Dat kan afzonderlijk of in gezamenlijk gesprek met de deelnemers. Op voorhand krijgen de deelnemer relevante stukken toegestuurd zoals een concept mediationovereenkomst en de bijbehorende reglementen. Tijdens de intake wordt uitgelegd wat mediation precies inhoudt en wat de kenmerken ervan zijn. Ook worden er praktische afspraken gemaakt tussen de deelnemers. Tot slot wordt de mediationovereenkomst getekend door de deelnemers. Hierin staan alle afspraken rondom de mediation.

Stap 3: Vervolgens gaat de mediation van start.
Tijdens de bijeenkomsten geeft de mediator de deelnemers de gelegenheid hun kant van het verhaal te vertellen. De mediator luistert en vat samen en brengt door middel van verschillende technieken de communicatie tussen de deelnemers op gang. Het is van belang dat voor de deelnemers de kern van het conflict duidelijk wordt en wat zij nodig hebben om tot een oplossing te kunnen komen. De gesprekken vinden op neutraal terrein plaats zoals bijvoorbeeld het kantoor van de mediator.

Stap 4: Zoeken naar een passende oplossingsrichting
Als er een klimaat is gecreëerd waarin constructief kan worden onderhandeld, kunnen de deelnemers in dialoog onderzoeken tot welke oplossing zij kunnen komen. Dit is een creatief proces dat door de mediator wordt begeleid.

Uiteindelijk leidt het tot concrete afspraken die gezamenlijk worden gedragen en door de deelnemers zijn getoetst op haalbaarheid in de praktijk.

Stap 5: Oplossing verwoorden & vastleggen
Als de deelnemers tot een oplossing komen, draagt de mediator in overleg met hen zorg voor een deugdelijke vastlegging hiervan. Meestal wordt er dan door de deelnemers een zogenoemde “vaststellingsovereenkomst” getekend. Daarin worden alle afspraken verwoord.

Het kan zijn dat de mediation niet slaagt. Deelnemers komen dan niet samen tot een oplossing. Al hetgeen aan bod is gekomen in het kader van de mediation blijft vertrouwelijk. De afspraak betreffende de vertrouwelijkheid blijft ook gelden tijdens een eventuele gerechtelijke procedure.

Wat zijn de voordelen van mediation?
Een belangrijk voordeel van mediation is dat de relatie tussen de deelnemers centraal staat. Het is er op gericht dat deelnemers niet langer vanuit hun standpunten met elkaar de strijd aan gaan maar in staat worden gesteld breder te kijken. In vergelijking met een juridische procedure komt men daardoor vaak eerder tot de kern en blijken er vaak meer oplossingen mogelijk dan men van tevoren had bedacht. Mediation scheelt in tijd, geld en energie. Er wordt niet alleen bespaard op juridische kosten, maar ook op kosten van ziekteverzuim of op werktijd die aan het conflict wordt besteed in plaats van aan het werk zelf.

Mediation is daarnaast een respectvolle manier om conflicten op te lossen die goed past bij professionele beroepsbeoefenaren zoals huisartsen. Ook is mediation prettig voor de deelnemers omdat het uitgaat van gelijkwaardigheid en men belangrijke zaken in een besloten en vertrouwelijke sfeer kan bespreken. Doordat deelnemers zelf rechtstreeks invloed hebben op de oplossing, blijkt dat afspraken meestal goed worden nagekomen.

Tot slot is van belang dat deelnemers vaak blijvend voordeel hebben van de tijdens de mediation in elkaar geïnvesteerde moeite. Bij mediations die tot resultaat hebben dat men weer goed met elkaar verder kan, is de werkrelatie en de communicatie namelijk vaak verbeterd. Dit voorkomt dat er opnieuw problemen ontstaan in de toekomst.

Waarom werkt de LHV met MfN-registermediators?
De mediators waarmee de LHV voor haar leden afspraken heeft gemaakt, staan allen geregistreerd bij de Mediationfederatie Nederland (MfN). De LHV vindt het namelijk van groot belang dat de kwaliteit en onafhankelijkheid van de mediators waarnaar wordt doorverwezen zo goed mogelijk gewaarborgd is. De titel van MfN-registermediator is een beschermde titel. MfN-registermediators voldoen aan de toetredingseisen van het register en aan het beroepsprofiel van een professionele mediator. Daarbij werken deze mediators onder condities die zijn vastgelegd in het MfN-reglement en de gedragsregels. Ook vallen zij onder het klacht- en tuchtrecht van de MfN, beschikken ze over voldoende ervaring en dienen zij hun kennis en vaardigheden op het gebied van mediation op peil te houden (permanente educatie).

Mocht u vragen hebben over mediation, de verschillende MfN-mediators of hierover graag advies wensen, neemt u dan contact op met de afdeling Juridische Zaken van de LHV via: jz@lhv.nl of 085 - 04 80 076.