

Steeds vaker gekozen voor bemiddeling bij geschillen en conflicten

MEDIATION: ER SAMEN UITKOMEN

Een eigentijdse wijze van geschilbeslechting en conflictoplossing is mediation. Deze optie zien we in de maatschappij steeds meer voorkomen. Op basis van vrijwilligheid en onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider voeren deelnemers een gesprek. Deelnemers hebben de regie over de oplossing en kunnen zodoende alles op tafel leggen waarover ze willen spreken. Zo behouden ze controle over de kosten en de uiteindelijke beslissing.

Er zijn verschillende wijzen van geschilbeslechting:

- Procederen bij de rechtbank: een derde beslist, er is een winnaar en een verliezer. Voordeel: het recht zegeviert, een derde hakt knoop door en er is waarheidsvinding. Nadeel: de kosten zijn hoog, het is vaak een lange procedure, er is negatieve energie en een risico op het verlies van de relatie.
- Schikken van juridische geschilpunten. Voordeel: er is resultaat op korte termijn, er zijn minder kosten aan verbonden en er is minder negatieve energie. Nadeel: mogelijk niet juridische kwesties en/of relationele belangen blijven onopgelost.
- Mediation/bemiddeling. Voordeel: ook niet juridische belangen zijn onderwerp, betrokkenen hebben zelf de regie, er is sprake van draagvlak om eigen afspraken na te leven, er is een win-win situatie, in de regel is het traject van korte duur, de kosten zijn lager en het kost minder energie. Nadeel: er is geen waarheidsvinding en rechtsvinding, mogelijk gaan partijen alsnog naar de rechter of de geschillencommissie bij het mislukken van de mediation.

VOORBEELDEN VAN MEDIATION IN HET PRIMAIR ONDERWIJS

a. Een beslissing van de school om het kind naar speciaal onderwijs te verwijzen, kan ertoe leiden dat ouders geen vertrouwen meer hebben in de school. Een ingrijpende beslissing van de school kan dan veel emoties teweegbrengen bij de ouders en de relatie bemoeilijken. Een verkrampting van de relatie maakt een volgend gesprek tussen school en ouders steeds moeilijker. In een mediationgesprek onder leiding van een onafhankelijk gespreksleider kunnen, naast de school en de ouders, ook de remedial teacher en het samenwerkingsverband deelnemen. De mediator zal helpen de emoties te reguleren en de belangen en behoeftes op tafel te krijgen, zodat tot een door alle deelnemers gedragen oplossing kan worden gekomen.

b. Een schooladvies kan leiden tot een conflict. Ouders begrijpen niet dat bijvoorbeeld het advies afwijkt van alle verwachtingen die de leraren in groep 7 en 8 ten aanzien van de ontwikkelingen van hun dochter hebben gegeven. Als zij eerder waren geïnformeerd over de visie van de school op de leerprestaties van hun dochter, zij extra ondersteuning voor hun dochter hadden kunnen vragen of zelf regelen. Ouders voelen zich door de leraren en de directeur niet serieus genomen. Zij geven daarom aan een klacht te zullen dienen bij de klachtencommissie. De school legt een voorstel tot mediation aan de ouders voor. Door mediation kunnen de ouders alsnog serieus worden genomen door

VAAK IS STROEF VERLOPEN COMMUNICATIE DE OORZAAK VAN EEN CONFLICT

school zodat het conflict kan de-escaleren en wellicht de gang naar de klachtencommissie kan worden voorkomen.

c. Communicatie tussen gescheiden ouders die beiden het ouderlijk gezag hebben. Na verloop van tijd blijkt dat een ouder geen informatie heeft ontvangen van de school over de onderwijsontwikkelingen van de leerling en ook geen uitnodigingen heeft gekregen voor ouder- en informatie-avonden. Omdat de communicatie tussen de beide ouders moeizaam verloopt, heeft deze ouder de indruk gekregen dat de school partij kiest voor de andere ouder. Gesprekken tussen de leraar en deze ouder leveren niets op. Het vertrouwen in de school is weg. Praten lukt niet meer vanwege de verwijten die de school worden gemaakt. Een bemiddelingsgesprek tussen ouder(s) en de betreffende leraar en de directeur kan leiden tot herstel van vertrouwen en tot communicatieafspraken.

MR. ANJA BOGAARD

advocaat mediator bij Cascade advocaten,
a.bogaard@cascadeadvocaten.nl



DOELEN VAN MEDIATION

- Het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs aan het kind.
- De verbetering van de communicatie met en tussen teamleden, de medezeggenschapsraad, de raad van toezicht, de directie, de ouders en de leerlingen.
- Verbinding maken tussen school en ouders door begrip en erkenning.
- Het voorkomen van het escaleren van een dispuut.
- Het behoud van de relatie tussen school en ouders.
- De toename van de tevredenheid of het welbevinden van bestuurders, ouders en kinderen.
- Het oplossen van een arbeidsgeschil.

Zodra er sprake is bij een van de betrokkenen van onbegrip en of wantrouwen zodat de boodschap bij de ander niet meer binnenkomt, mede doordat het zicht op de bal kwijt is vanwege de emoties, kan een gesprek onder leiding van een onafhankelijk en belangeloos gespreksleider helpend zijn. Juist in het onderwijs waar wederzijds begrip en vertrouwen alsmede samenwerking fundamenteel is, is mediation een waardevolle manier om met elkaar tot afspraken te komen om een de betreffende kwestie op te lossen. Deelnemers worden geholpen vanuit hun werkelijke belangen tot gezamenlijk gedragen optimale oplossingen te komen. Mediation concentreert zich op de belangen en vooral de oplossingsbehoeften van de betrokkenen.

HOE VERLOOPT HET GESPREK?

Een MfN-geregistreerd mediator faciliteert het gesprek op een neutrale locatie. Partijen ondertekenen een mediation-overeenkomst en verklaren zodoende dat de informatie die gedeeld wordt binnenkamers blijft. De mediator is er voor alle deelnemers en zorgt ervoor dat ieder gelijkwaardig aan het woord komt, er geluisterd en doorgevraagd wordt zodat alle zorgen, belangen en wensen op tafel kunnen worden gebracht.

Concreet loopt de mediator met de deelnemers de verschillende fases van mediation door. Emoties kunnen aan bod komen en geven inzicht en zetten mensen in beweging zodat ze tot de kern van het probleem kunnen komen. De mediator bewaakt dit proces zorgvuldig. Iedere deelnemer krijgt de ruimte om zijn of haar eigen verhaal te doen. Zo zal in een gesprek tussen school en ouders de mediator

in eerste instantie apart spreken met de school (individuele vertrouwelijke intake) en zonder oordeel horen wat de bevindingen zijn van de school en wat zij wenst te bereiken in mediation. Daarna spreekt de mediator op gelijke wijze met de ouders (individuele, vertrouwelijke intake). De mediator zal op neutrale wijze luisteren naar de ouders en vragen naar wat ouders willen bereiken in mediation. In de daarop volgende mediationgesprek(ken) met de school en de ouders gezamenlijk, krijgen de deelnemers de gelegenheid hun verhaal aan elkaar te doen en te vertellen wat hun behoeftes en belangen zijn, maar niet alvorens de mediation-overeenkomst is ondertekend. De mediator die geen belangen heeft bij de uitkomst van het gesprek begeleidt en intervenueert het gesprek zonder oordeel. In deze onderzoeksfase zoekt men met elkaar naar wat er daadwerkelijk speelt, welke behoeften, belangen, zorgen er zijn en welke wensen deelnemers hebben.

Als betrokkenen naar elkaar toe willen bewegen, elkaar willen en gaan begrijpen, ontstaat er ruimte om tot afspraken te komen. In de oplossingsfase van de mediation zoeken de gespreksdeelnemers naar oplossingen die mogelijk niet voorzien zijn geweest, de taart is met elkaar vergroot omdat er weer zicht is op de bal en deelnemers meer begrip voor elkaar en voor elkaars belangen hebben gekregen en men kiest vervolgens samen de beste oplossing. Bijvoorbeeld over hoe de school en ouders onderling voortaan zullen communiceren.

Een goed vertrouwelijk gesprek waarbij de lucht wordt geklaard hoeft slechts eenmalig anderhalf uur te duren afhankelijk van de behoefte. Eventueel kunnen mondelinge afspraken in een vaststellingsovereenkomst worden opgenomen. Een arbeidsmediation tussen directie en personeelslid behelst doorgaans meerdere gesprekken. Omdat in een mediation het onderlinge vertrouwen vaak laag is, is het vervolgens het nakomen van de gemaakte afspraken van groot belang voor het herstel van het vertrouwen. ^{BSM}