

EDWARD DIJXHOORN

MEDIATION DURFT U HET AAN?



Ondernemen doe je niet alleen. Je hebt zakelijke relaties, klanten, leveranciers en werknemers nodig. Soms ontstaan er conflicten met de relaties. Daar is op zich niets mis mee. Conflicten horen bij het zaken doen. Ze moeten echter wel opgelost worden. Dat kan door onderhandelen en door een gang naar de rechter. Maar het kan ook door mediation.

WAT IS MEDIATION?

Het is in ieder geval niet wat veel mensen denken dat het is: een proces onder leiding van een ietwat zweverige man of vrouw, die eerst ingaat op je gevoelens en je vervolgens dwingt om water bij de wijn te doen en met een oplossing komt die je eigenlijk niet wil.

Mediation is zakelijk onderhandelen, waarbij gebruik gemaakt wordt van een onafhankelijk regisseur. Zoals zoveel is Mediation komen overwaaien uit de Verenigde Staten, waar het bedrijfsleven, van multinational tot middenstander, er in toenemende mate gebruik van maakt. Waarom? Onder meer omdat het goedkoper is dan procederen. Niet alleen bespaart de ondernemer zich advocatenkosten, maar hijzelf en zijn gehele organisatie worden minder belast. Volgens recente cijfers leidt mediation in 60 tot 70% van de gevallen tot een oplossing van het geschil.

Ondanks deze mooie cijfers wordt mediation in Nederland in zakelijke geschillen nog weinig toegepast. Daar zijn twee belangrijke redenen voor. De relatieve onbekendheid met het fenomeen en de voordelen ervan en de zogenaamde escalatieladder van Friedrich Glasl. Conflicten bouwen zich trapsgewijs op. Door actie, reactie en contrareactie. Een soort toepen en overtoepen. Het begint vaak met een inhoudelijke geschil. Partijen zijn het niet eens en proberen elkaar te overtuigen. Zij wisselen standpunten uit. Als dat niet tot overeenstemming leidt komen de verwijten. Eerst de een en dan de ander. Wat jij kan, kan ik ook. Over dat proces denken mensen zelden na. Het gebeurt automatisch, maar in de escalatieladder zijn ze zo weer twee stapjes hoger.

En voor je het weet trekt een van de partijen de conclusie: 'Met hem valt niet te praten'. Dan zijn inhoud en relatie volledig verward geraakt en dan moet de rechter maar uitspraak doen.

Mediation is voor die mensen die moed hebben om zelf het geschil op te lossen. Die beseffen dat beide partijen een rol gespeeld hebben en stappen op de escalatieladder hebben gezet. En vooral voor mensen die zelf de oplossing in de hand willen hebben. Want bij de gang naar de rechter geef je die autonomie uit handen.

Wat is de rol van de mediator? Hij (of zij) regisseert. Hij helpt partijen inhoud en relatie weer te scheiden. Om niet in standpunten, maar in belangen te denken. Om opties te onderzoeken en aldus te komen tot voor beide partijen aanvaardbare oplossing van het geschil.

Edward Dijkhoorn
Business Mediation
www.dijkhoorn.nl