

Bemiddeling in teams – groepsmeditation – een woordje uitleg

Wat is bemiddeling?

Bemiddeling is een **vorm van conflicthantering** waarbij een autonome, onafhankelijke professional een proces/dialogoog faciliteert tussen conflicterende partijen die er zelf niet (meer) in slagen om hun conflict bespreekbaar te maken.

De bemiddelaar focust hierbij op de **begeleiding van het proces**, niet op de inhoud van het conflict.

Bemiddeling is een **gestructureerd proces** dat een aantal stappen doorloopt.

Mediation is ook een **toekomstgerichte benadering** van conflicten. Het doel is steeds om tot concrete, opvolgbare afspraken voor toekomstige samenwerking te komen.

Bemiddeling is een **investering in de samenwerkingsrelaties** en vraagt moed, openheid en engagement van iedere betrokkene en van de organisatie.

Een bemiddelingsproces doorlopen **versterkt de conflictvaardigheid** van de medewerkers en van het team.

Bemiddeling biedt een **alternatief** voor ‘brandjes blussen’, symptoombestrijding, het individueel ondersteunen van medewerkers bij conflict of het nemen van moeilijke organisatorische maatregelen (bv overplaatsing, ontslag).



De rol van 'derde': bemiddeling of mediation

Als 'derde' in de formele rol van 'bemiddelaar/mediator' stel ik me **onafhankelijk en autonoom** op in een conflictsituatie. Ik ben er met andere woorden **voor àlle partijen**.

Wat ik *niet* doe:

- Partij kiezen voor één van de betrokkenen
- Inhoudelijke uitspraken doen, advies geven, zelf oplossingen aanreiken, adviesrapporten schrijven
- Oordelen, een 'schuldige' aanwijzen, deelnemers evalueren, een standpunt innemen
- Op zoek gaan naar 'de' waarheid, mensen 'gelijk' geven
- Met een opdracht of 'verborgen agenda' optreden
- Beslissingen nemen, knopen doorhakken

Mijn focus ligt op het **creëren van voorwaarden** om tot open en constructieve gesprekken te komen. Belangrijk hierbij is bijvoorbeeld: voldoende tijd en ruimte voorzien, een heldere opbouw van het proces afspreken, transparantie over mijn rol en opdracht, confidentialiteit garanderen, duidelijke afspraken over rapportering.

Ik bewaak de **kwaliteit van de dialoog**, help mensen om te verhelderen wat ze van elkaar nodig hebben en wat ze willen investeren in de samenwerkingsrelaties. Ik ondersteun hen om naar de essentie van het conflict te gaan om zo tot *duurzame* oplossingen en relevante concrete afspraken toe te werken.

Ik ben gebonden aan het **beroepsgeheim** en zal dus de inhoud van de bemiddelingsgesprekken *niet* terugkoppelen naar de opdrachtgever of anderen. Enkel de gemaakte afspraken (het 'resultaat') worden, na akkoord van alle betrokkenen, teruggekoppeld naar de opdrachtgever(s).

Bemiddeling is geen magische interventie. Er zijn heel wat voorwaarden noodzakelijk om het proces alle kansen te geven.

Vijf voorwaarden voor het maximaal garanderen van een constructief proces

1. **Vertrouwelijkheid en discretie:** de inhoud van de bemiddeling is vertrouwelijk – de betrokkenen én de bemiddelaar verbinden zich er toe om alles wat besproken wordt tijdens de bemiddeling ‘binnenskamers’ te houden. Dit is een noodzakelijke voorwaarde om het voldoende veilig te maken om openlijk te spreken met elkaar.
2. **Engagement van alle betrokkenen & protocol:** de betrokkenen engageren zich naar elkaar toe om het (bemiddelings)proces een kans te geven. Ze kiezen hiervoor vanuit een helder zicht op wat bemiddeling is en van hen vraagt. Ieder tekent een bemiddelingsprotocol bij wijze van **formeel engagement**. Het traject wordt gestopt als één van de betrokkenen of als de bemiddelaar oordeelt dat er niet voldaan is aan de basisvoorwaarden.
3. **Verantwoordelijkheid van de conflictpartijen:** de betrokkenen zijn zélf verantwoordelijk voor het maken van nieuwe afspraken voor samenwerking. De bemiddelaar kan dus géén resultaatsverbintenis doen, wél een **inspanningsverbintenis**.
4. **Transparantie:** er is helderheid over de rol van ieder (bv opdrachtgevers, leidinggevende, HR, de externe), de doelstellingen en de gemaakte afspraken tussen bemiddelaar en opdrachtgevers (bv geen inhoudelijke rapportering).
5. **Engagement en ondersteuning van de organisatie:** Om tot effectieve verandering te komen werk ik in nauw **partnerschap** met de organisatie voor interne ondersteuning. Concreet gaat dit onder meer over:
 - Duidelijke informatie over het traject verstrekken aan de betrokkenen
 - De nadruk leggen op het belang van het traject en de deelname van ieder
 - Het vertrouwen uitspreken in de capaciteit van het team om het conflict bespreekbaar te maken en zelf tot nieuwe afspraken te
 - Bereid zijn om ook zelf aan (delen van) de bijeenkomsten deel te nemen (bv bij de start aanwezig zijn; op het einde van een dag komen luisteren naar vragen en voorstellen)

- Voldoende tijd vrij maken voor het traject vanuit het besef dat verandering – zeker bij conflictueuze situaties die al langer spelen - tijd vraagt en een ‘one shot’ interventie weinig of zelfs een *tegengesteld* effect heeft
- Een geschikte locatie kiezen
- De confidentialiteit respecteren en respectvol en discreet met dit proces omgaan
- Opvolging van het traject ter harte nemen
- Verantwoordelijkheid nemen in het geval de begeleiding *niet* tot de gewenste resultaten leidt.

Neem vrijblijvend contact op voor meer informatie.

Silvia Prins

PhD Organisatiepsychologie

& erkend bemiddelaar in arbeidsrelaties sinds 2009

Docent en trainer in diverse opleidingsinstituten voor bemiddeling

silvia@circlesforconnection.be

0486/14 86 33