

# ARBEIDSGESCHILLEN BETER OPLOSSEN?

LIEVER NIET NAAR DE BEZWARENCOMMISSIE  
STAPPEN ALS U HET ONEENS BENT MET UW  
FUNCTIEWAARDERING, OF MET EEN NIEUWE  
FUNCTIE, OF MET DE AFBOUW VAN UW  
TOELAGEN?

LOST U MENINGSVERSCHILLEN LIEVER OP  
DOOR EROVER TE PRATEN?

DAT KAN! CONFLICTEN OVER ARBEIDSZAKEN  
KUNT U OOK OPLOSSEN MET MEDIATION.

## Anders omgaan met conflicten

In elke organisatie komen arbeidsconflicten voor. Vaak lijkt er maar één weg: een juridische procedure. Maar er is een andere mogelijkheid om met conflicten om te gaan: mediation. 'Wat is dat?' 'Hoe werkt dat?' 'Wat levert het op?' Vragen die waarschijnlijk direct bij u opkomen. Het antwoord op die vragen vindt u in de Handleiding Mediation. De Handleiding Mediation bevat informatie over mediation en over de wijze waarop provinciale organisaties met mediation aan de slag kunnen gaan.

**Mediation is een proces waarin partijen die met elkaar een conflict hebben met behulp van een onafhankelijke derde (de mediator) door onderhandelen proberen zelf een oplossing voor dat conflict te vinden.**

**Een mediator is een onafhankelijke procesbegeleider die partijen door het onderhandelingsproces loodst.**

## Waarom mediation?

### ■ Allebei blij met de oplossing

Mediation leidt tot een oplossing waar u en uw leidinggevende allebei blij mee zijn. In een mediation-gesprek zoekt u namelijk samen naar een oplossing. U vertelt allebei uw verhaal. En reageert op het verhaal van de ander. Communicatiestoornissen komen aan bod én emoties die het conflict vaak zijn gaan beheersen.

### ■ Conflict wordt echt opgelost

Mediation zorgt ervoor dat het conflict verdwijnt. U kunt weer met uw leidinggevende verder. In een mediation-gesprek wordt uw wens of zorg duidelijk. Want dat is vaak wat achter een conflict zit. Daardoor komt er ruimte voor een echt gesprek waarbij het gaat om het overbruggen van tegenstellingen. Daarna gaat u samen met uw leidinggevende op zoek naar een oplossing.

### Bij mediation...

- ... gaat het niet om gelijk halen of fouten opsporen;
- ... is er aandacht voor de relatie tussen u en uw leidinggevende;
- ... zoekt u met uw leidinggevende actief naar een duurzame oplossing;
- ... staan u en leidinggevende samen achter de oplossing.

## De handleiding mediation

De handleiding Mediation is opgesteld door een werkgroep van de Provincie Overijssel met ondersteuning van de projectorganisatie Arboconvenant Provincies. In de handleiding leest u onder andere:

### ■ hoe je voorkomt dat een conflict escaleert

Over snel met elkaar praten om misverstanden en miscommunicatie uit de weg te ruimen.

### ■ over situaties die zich wel lenen voor mediation en situaties waarin dat niet het geval is.

### ■ hoe een mediation-gesprek verloopt

Over afspraken hoe je met elkaar omgaat tijdens de mediation. Over geheimhouding en vertrouwelijkheid. Over de mediation-overeenkomst. Over mandaat.

- **over training om anders te leren communiceren**

Over open communicatie, actief luisteren en doorvragen.

- **over verkeerde ideeën over mediation**

Over belemmeringen om bij een conflict over te gaan tot mediation. En over hoe u die uit de weg ruimt.

### **Meer weten over mediation?**

Vraag de handleiding aan? Hij is gratis

U kunt de handleiding Mediation aanvragen bij de arbocoördinator van uw provincie.

De arbocoördinator kan u ook vertellen of er binnen uw provincie al met mediation gewerkt wordt.

De handleiding is ook te vinden op:

[www.houhetwelgezond.nl](http://www.houhetwelgezond.nl)

mei 2006

Uitgave

BBCP/projectorganisatie Arboconvenant Provincies

Lange Voorhout 13

Postbus 556

2501 CN Den Haag

T (070) 3765920

[www.houhetwelgezond.nl](http://www.houhetwelgezond.nl)

