

# Situatieve arbeidsongeschiktheid en mediation

## Zakelijke Mediation Zwolle

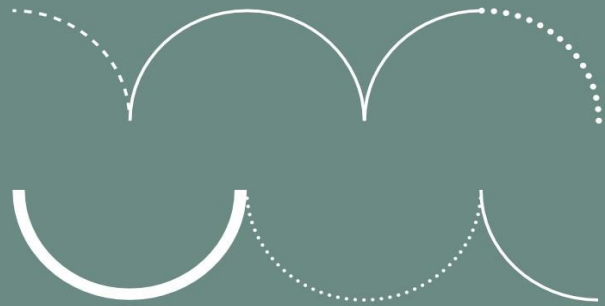
Marjon Bosma,

Marieke Janus

Rini te Velthuis



*Mediation bij  
arbeidsongeschiktheid*



ZAKELIJKE  
**MEDIATION**  
ZWOLLE

# Wie zijn wij?

- Marjon Bosma
  - Marieke Janus
  - Rini te Velthuis
- *Geregistreerd MfN-mediator*
  - *Achtergrond advocatuur*
  - *Veel ervaring met arbeidsconflicten*



# Wat zijn de ervaringen met mediation in de zaal?

- Wie van jullie heeft ervaring met mediation?
- Was dat op advies van de bedrijfsarts?
- Wie van jullie denkt dat mediation altijd gaat over weer samen verder?
- Wie van jullie denkt pas aan het inschakelen van een mediator als er sprake is van een “echt” conflict?



# Wat is mediation?



# Samengevat:

## Kenmerken:

- Vrijwilligheid (autonomie t/m het eind)
- Verantwoordelijkheid
- Vertrouwelijkheid
- Vaststellingsovereenkomst

Onder begeleiding van neutrale en onafhankelijke mediator



# Casus Drukkerij Linda (salesmanager)



- Leeftijd 32 jaar
- Dienstverband 3 jaar
- Heeft target nooit gehaald
- Veel excuses (corona, ziekte, onduidelijk beleid etc.)
- Gesprek over vertrouwen in functioneren
- Linda meldt zich ziek
- Mediation want situationele arbeidsongeschiktheid



# Standpunten

## Drukkerij over Linda

- omzet nodig
- administratie niet op orde
- niet aanspreekbaar op haar gedrag
- niet ziek
- geen zelfinzicht
- altijd excuses
- salaris loopt wel door
- collega's zijn er klaar mee

## Linda over de drukkerij

- altijd goed gepresteerd, nooit klachten
- klanten zijn tevreden
- goed contact met collega's
- bedrijfscultuur is verziekt
- te weinig tijd om resultaat te boeken
- kritiek als donderslag bij heldere hemel
- ziek door hoe dit gaat






# Luisteren

- Luisteren is waarnemen en verbeelden
- Persoonlijk referentiekader (beeld/verhaal) is leidend
- Voorbeeld klapdeur/elektrische tandenborstel
- Als je iemand kent, heb je aan een half woord genoeg, toch?

Oefening:

- Raad het geluid! 
- a. Ratelslang
- b. Legen bak met balletjes

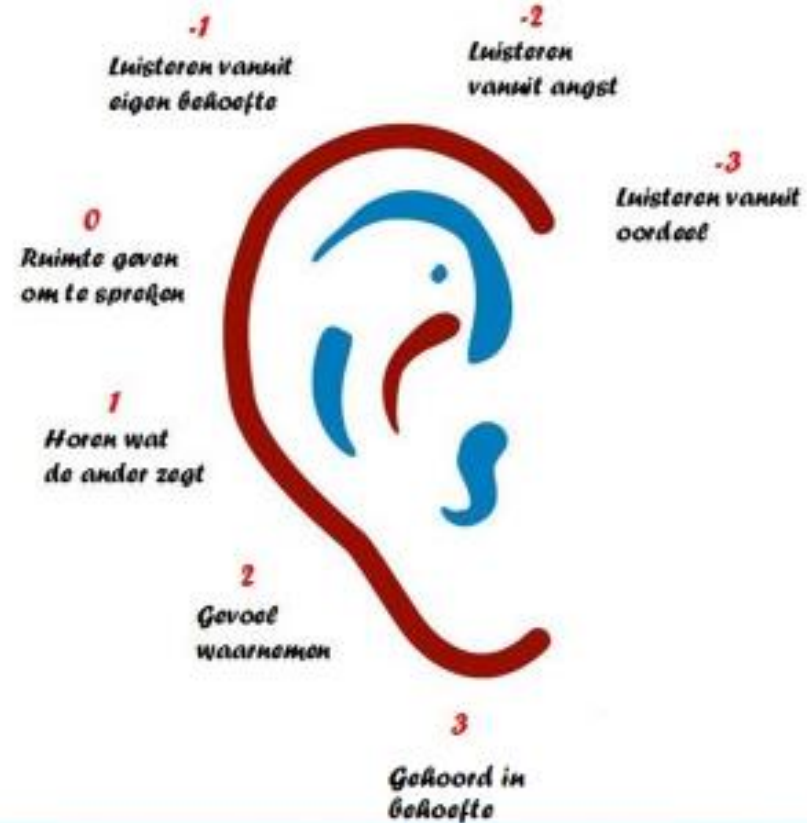


Geluid 2

- a. Beginnende trompetspeler
- b. Piepende deur



## Luisterthermometer



# Luisteren

Het gaat niet om de weergaven van de feiten, het gaat om de achterliggende behoeften en belangen

- Ik zie dat..(teruggeven wat je waarneemt)
- Vertel eens waar zitten je zorgen?
- Klopt het dat je behoefte hebt aan?
- Wat heb je nodig om uit de situatie te komen?
- Wat kan je zelf doen en hoe kan ik je helpen?

Tip: achter ieder oordeel zit een wens



# Belangen en behoeften

## **Drukkerij**

- Voldoende omzet (=resultaat)
- Tevreden klanten
- Zelfstandige autonome werknemer
- Verantwoordelijkheid nemen
- Zelfinzicht tonen
- Gemotiveerde werknemer
- Goed samenwerkend team

## **Linda (salesmanager)**

- Vertrouwen krijgen
- Goede intenties vertrekpunt
- Meer samenwerken
- Minder stressvol werk (administratie)
- Serieus genomen en betrokken worden (erkenning)



# Gezamenlijke conclusie conflict

- ✓ De functie van salesmanager past niet bij Linda
  - Te resultaatgericht
  - Administratie
- ✓ elkaar gehoord =>over en weer respect
- ✓ Onderzoeken andere functie binnen het bedrijf?
  - Conflict te ver geëscaleerd, beter afscheid nemen
- ✓ respectvolle regeling



# Oplossingsrichtingen

Globaal 3 oplossingsrichtingen bij arbeidsconflicten:

1. Herstel van de relatie en terugkeer in oude functie
2. Al dan niet herstel van de relatie met de mogelijkheid van een functie elders in de organisatie
3. Beëindiging van de arbeidsverhouding

De oplossingsrichting en de uitkomst daarvan worden door de deelnemers bepaald; er is pas een oplossing als beiden daar volledig achter staan.



# Voordelen mediation bij situatieve arbeidsongeschiktheid

- Onderliggende belangen/behoefte helder, kwestie komt op tafel
- Meer begrip over en weer
- Voorkeursoplossing van beide deelnemers duidelijk
- Berusting/aanvaarding in relatie door onderzoek
- Scherpe randjes gaan ervan af
- Er wordt rekening gehouden met alle belangen
- Samen gekozen oplossing is “garantie” voor naleving
- waardig en respectvol
- Minder kosten en snellere oplossing dan procederen
- Inzicht, groei en ontwikkeling



# STECR-richtlijn bij arbeidsongeschiktheid

- voor Arbo-artsen, UWV en rechters de norm van handelen en toetsing
- Nieuwste richtlijn (versie 7) veel aandacht voor escalatie van conflicten en voorkomen door mediation. Ook in het kader van 'goed werkgeverschap en zorgplicht.



## 6.6.1 Mediation

Arbeidsmediation kan zinvol zijn in bijvoorbeeld de volgende situaties:

- een conflict speelt al enige tijd en pogingen om het zelf onderling op te lossen zijn mislukt;
- het lukt partijen niet om er met hulp van (1e lijns)derden zelf uit te komen;
- er zijn derden, bijvoorbeeld collega's of juristen, bij het conflict betrokken;
- het conflict is geëscaleerd of escalatie dreigt;
- door het conflict zal de duur van de arbeidsongeschiktheid toenemen;
- het conflict is ontstaan door pesten of naar aanleiding van (seksuele) intimidatie;
- partijen willen spreken over een beëindiging van de arbeidsovereenkomst;
- er is nog geen of geëscaleerd 'conflict' maar een ongewenste arbeids- situatie (zie hieronder bij pre-mediation of preventief in zetten van mediation).





# Opletten geblazen! Het begint zo:

- Relativeren (“ach, het is zo erg niet”)
- Humor (grapje bij ongemakkelijke situatie)
- Feedback vermijden
- Afschuifstrategie (omstandigheden/anderen krijgen de schuld)
- Ja zeggen, maar nee doen
- Vluchten in stilte
- Discussiëren
- Onderstroom, roddelen (koffiemachine)
- Reactief communiceren (emotie)



# Escalatie voorkomen tips en tricks

- Escalatie voorkomen:
  - Luister naar de betrokkenen
  - Ontdek wat ze belangrijk vinden, waar ze behoefte aan hebben
  - Wees creatief in het zoeken naar oplossingen. Er zijn heel veel mogelijkheden, als je maar weet wat de belangen en behoeftes zijn van iemand.
- Als je er “in” zit:
  - als je er “wat van vindt” schakel iemand in die neutraal en onpartijdig is om een gesprek te leiden



# Wacht niet te lang!

