

Stand-by mediation in de praktijk

Beginsituatie

Ik werd door een particuliere ontwikkelaar gevraagd om als mediator een heel traject van conceptontwikkeling tot en met oplevering en nazorg naar de kopers van een innovatief woonconcept te begeleiden als stand-by mediator. Alle betrokken partijen konden gedurende het hele proces een beroep op mij doen om dreigende conflicten aan mij voor te leggen. De betrokkenen konden zich hierdoor beter op hun hoofdtaken richten en hoefden zich geen zorgen te maken over tijd verspillende discussies rond meningsverschillen en belangentegenstellingen. Alle informatie en alle verslagen werden beschikbaar gesteld en ik mocht overal gevraagd en ongevraagd binnenlopen en informatie vragen bij alle deelnemers aan het proces. Zij verplichten zich allen om mij tijdig te betrekken en goed te informeren.

Stand-By Mediation

Mijn rol was allereerst om te zorgen dat de organisatie goed was opgezet dat er bekwame mensen werden ingezet. De diverse disciplines werden voorafgaand aan het samenwerken door mij met elkaar in contact gebracht en met behulp van teambuilding tot teamspelers gevormd. Als je weet met wie je gaat samenwerken, wat je aan elkaar hebt en ook inziet dat je elkaar nodig hebt om samen tot een goed resultaat te komen, dan begin je anders dan dat je een deelopdracht krijgt en niet weet wat de andere spelers in je team voor kwaliteiten en opdrachten hebben. De stelling was: Mijn probleem is jouw probleem. Dit werd ook vertaald in de samenwerkingsvorm en de contracten met alleen gezamenlijke winstmogelijkheid en een bonusclausule. Door het karakter van het innovatieve concept waren er ook inhoudelijk voor de partijen veel onzekerheden en bleek de teambuilding erg nuttig. Ik werd in mijn mediationrol regelmatig betrokken zowel bij ontwerpdiscussies en later ook bij de uitwerking, de realisatie en de nazorg. De teamaanpak werkte voortreffelijk.

Resultaat

Een feestelijke oplevering en een feest met de kopers. De opdrachtgever verdubbelde de bonus en vroeg het hele team voor een vervolgproject.