

E-mediation (online bemiddelen)

Bemiddeling krijgt meer en meer het vertrouwen in de bedrijfswereld en bij de magistratuur als volwaardig alternatief van geschillenoplossing.

Zeker in tijden van crisis (bvb. covid-19), willen en moeten partijen snel kunnen inspelen op conflicten die een dringende oplossing vragen. Bemiddeling biedt hierbij een flexibele tool aangezien het zowel fysiek als digitaal kan worden georganiseerd en 24/7.

Online bemiddeling heeft voor- en nadelen ten opzichte van offline (fysieke) bemiddeling maar het is vooral iets anders. Men kan ook perfect on- en offline bemiddeling combineren, waarbij een deel van de bemiddeling face-to-face verloopt en een deel via het internet.

Voordelen van e-mediation

1. Flexibiliteit

Partijen bepalen zelf, in overleg met de bemiddelaar, waar en wanneer ze wensen te onderhandelen/bemiddelen. Partijen zoeken zélf naar een (pragmatische) oplossing en bepalen zelf hoe snel die oplossing er komt.

Online vergaderen biedt ook de mogelijkheid om in te spelen op last minute wijzigingen (bvb. een coronabesmetting bij één van de partijen belet een fysieke samenkomst, doch geen digitale samenkomst). Als de nood hoog is, kan de bemiddelaar snel interveniëren van op afstand. Door snel te kunnen schakelen, worden tijd en kosten bespaard en kan verdere escalatie van het conflict worden vermeden.

2. Comfortzone

Digitaal bemiddelen kan plaatsvinden vanuit een vertrouwde, veilige omgeving zonder fysieke confrontatie. Dit kan ervoor zorgen dat conflicterende partijen makkelijker vrijuit durven praten.

3. Efficiëntie

Een videovergadering kan doorgaan zonder al te veel formalisme waar men rekening mee dient te houden (bvb. geen oproepingsbrieven of zittingsdata zoals bij de rechtbank). Partijen hoeven zich ook niet te verplaatsen en winnen dus aanzienlijk tijd.

4. Internationale geschillen

Dankzij digitaal bemiddelen wordt het een stuk makkelijker om te bemiddelen met buitenlandse partijen. Men logt in voor de digitale vergadering (van enkele uren), zonder dat enige vluchten of business trips moeten worden geregeld.

5. Caucus

Tijdens digitale vergaderingen (via Teams of Zoom of andere) kunnen digitale break-out rooms worden aangemaakt die partijen toelaten een apart vertrouwelijk gesprek te hebben hetzij met de bemiddelaar hetzij binnen hun onderhandelingsteam.

Caveats bij e-mediation

1. Professionaliteit

Om een digitale bemiddeling vlot te laten verlopen, is het belangrijk dat zowel de bemiddelaar als de partijen voldoende vertrouwd zijn met het medium (bvb. Teams of Zoom), zodat zij vlot informatie kunnen delen (bvb door hun scherm te delen) of vertrouwelijk kunnen overleggen (in break-out rooms). Als men niet voldoende vertrouwd is met het digitale forum, verliest men de focus op de inhoud van het gesprek.

2. Behoud controle over de partijen

Als bemiddelaar is het bij digitale bemiddelingen minder evident om – op afstand – controle te houden over de partijen en de communicatie. Digitale communicatie heeft een andere dynamiek dan face-to-face communicatie.

3. Technische problemen

Ervaring leert dat online vergaderen ook technische uitdagingen kan meebrengen (bvb. beeld dat beevriest, internetverbinding die wegvalt, e.a.). Het uitzetten van de camera en/of het afsluiten van openstaande computerprogramma's (bvb. outlook) bieden hier soms een oplossing.

4. Bewaak de vertrouwelijkheid

Bij een digitale bemiddeling is het voor de bemiddelaar niet evident om te weten wie zich allemaal "achter de schermen" bevindt. Zo kan het zijn dat één persoon in beeld is, maar zich in de kamer van de partij nog andere personen bevinden die meeluisteren. Dit is delicaat voor de vertrouwelijkheid van de bemiddeling.

De digitalisering van het dagelijkse leven blijft niet zonder gevolgen voor de manier van conflictbehandeling. Lang bestond het idee dat online communicatie inferieur was aan face-to-face communicatie, doordat er een andere dynamiek heerst en er minder non-verbale signalen worden doorgegeven. Thans blijkt dat dit idee voorbarig was en face-to-face communicatie niet altijd beter is. Online bemiddeling kan een zeer dankbare tool zijn en leiden tot een snelle en efficiënte aanpak in een veilige omgeving, doch is het belangrijk dat men ook oog heeft voor de valkuilen en deze waar mogelijk anticipeert.



Charlotte De Muynck

charlotte.demuynck@monardlaw.be

Advocaat – erkend bemiddelaar –
docent New Deal Academy

T. +32 9 237 10 21

Let's connect on LinkedIn.

www.monardlaw.be

Deinsesteenweg 114, 9031 Drogenen