

De conflictadviseur

Wegwijzer in het conflictlabrynt

Hoofdredactie:
Dick Bonenkamp
Francine ten Hoedt
Deliana van der Meer

De conflictadviseur is een uitgave van de Merlijn Groep.
info@merlijngroep
www.merlijngroep.nl

Merlijn

© 2018 Dick Bonenkamp, Francine ten Hoedt en Deliana van der Meer

Omslagontwerp: Karien Bonenkamp
Eindredactie: Sandra van Noord

ISBN: 9789463670616

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm, internet of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteurs.

Deze uitgave werd met de meeste zorg samengesteld. Indien deze toch onjuistheden blijkt te bevatten, kunnen uitgever en auteurs daarvoor geen aansprakelijkheid aanvaarden.

Uitgegeven in eigen beheer via Mijnmanagementboek.nl.

Opdracht

Dit boek is opgedragen aan **Karin Iest** en **Lambert Boot**, twee geweldige en bijzondere mensen van wie we bij leven veel hielden, die veel te jong stierven en van wie we de nagedachtenis willen eren.

Zij behoorden tot de eersten die herkenden dat veel mensen nodeloos lijden in hun conflictprocessen, dat je ziek kunt worden van conflict en kunt gaan disfunctioneren of zelfs helemaal uitvallen. En dat, bovenop de ellende die conflicten, als zij niet goed worden aangepakt, nu eenmaal veroorzaken, een foutieve conflicthanteringsmethode de pijn in hoge mate verergert. Zij zagen in hun werk hoe vaak dat gebeurt. Een onzeker en radeloos mens is een gemakkelijke prooi voor de eerste de beste adviseur die zij of hij tegenkomt en die niet van loslaten weet. Zo'n adviseur handelt heel vaak door tunnelvisie of door geen of onvoldoende kennis van alternatieve aanpakken, soms ook door 'troostdwang' of zelfs door eigen omzetbehoefte.

Zo kwam de groep mensen die later de kern van de Merlijn Advies Groep zou vormen vanzelf op de logische gedachte om tussen de cliënt(en) en de uitvoerende conflictbehandelaars een *go between* te plaatsen, een conflictadviseur.

Het heeft jaren geduurd om dit gedachtegoed nader uit te werken en te gaan praktiseren. En nog enige tijd later is er dan ook dit boek waarover we samen fantaseerden en brainstormden. We kwamen maar niet 'door de branding' zoals Lambert meermaals zei.

Nu zijn we wel door de branding, Lambert. En plaatsen we jouw voorwoord, al enkele jaren geleden door jou geschreven, als voorwoord in dit boek. Zo ben je toch in het boek aanwezig.

En aan jou, Karin, danken we de prachtige subtitel: *De wegwijzer in het conflictlabrynt*.

Sayonara, beiden.

Aan de gedachtevorming rondom en de totstandkoming van een boek dragen veel mensen bij, soms alleen al door een vraag of een opmerking, soms door een substantiële tekstuele bijdrage of kritische lezing. Daar zijn we bijzonder dankbaar voor.

Een aantal mensen willen we met name noemen en bedanken. De auteurs en editors die een bijdrage geleverd hebben aan dit boek: Michel Aben, Laurens Baas, Wanda Everts, Nicole van Gelder, Fons Gommers, Mieke Janssen, Sandra van Noord, Karen van Oyen, Odile Seebregts, Ineke Siegel, Annejet Swarte, Frans Spekreijse en Lidy Verweij.

De huidige conflictadviseurs van Merlijn die ons een schat van praktijkervaring hebben geboden: Jacqueline van Gessel-Galle, Wouter Hendrickx, Martin Jacobs, Marianne Langhout, Marianne van der Meulen, Ineke Siegel en Frans Spekreijse.

Dick Bonenkamp
Francine ten Hoedt
Deliana van der Meer

Voorwoord

De conflictadviseur: de meerwaarde van een 'new kid on the block'?

Lambert Boot¹

Inleiding

Conflicten zijn van alle tijden, maar de wijze waarop die worden behandeld verandert in de tijd. Zo werden in de middeleeuwen veel conflicten in de dorpsherberg met hulp van 'arbitrateurs' opgelost. Een cliënt die niet wilde meewerken, werd simpelweg de toegang tot de herberg ontzegd. Dat was een stevige stok achter de deur om cliënten aan tafel te krijgen.

Het is nog altijd een goed gebruik dat cliënten eerst zelf samen een poging doen om een conflict op te lossen. Maar wat te doen als dat niet lukt? Wat te doen als cliënten niet langer bereid zijn het gesprek aan te gaan? De praktijk toont drie veelgekozen opties: niets doen en de situatie maar accepteren, een advocaat in de arm nemen, of kiezen voor mediation. Arbitrage en bindend advies komen aanmerkelijk minder vaak voor, arbitrage vooral wanneer cliënten dit vooraf zijn overeengekomen (in een geschillenclausule).

De huidige praktijk

Wie de dagelijkse praktijk nog iets nauwkeuriger onder de loep neemt, constateert een aantal opmerkelijke zaken.

1. Wordt een conflictbehandelaar door cliënten benaderd, dan gaan zij meestal kort daarna met elkaar aan de slag. Tijdens het proces ontstaat geleidelijk meer zicht op de aard, inhoud en het ontstaan van het conflict. Als er al een conflictanalyse wordt uitgevoerd, dan wordt met de uitkomsten naar beste vermogen gehandeld binnen de gevolgde behandelmethodede. Wordt geen

1 Lambert Boot was zelfstandig gevestigd mediator, coach en partner van de Merlijn Advies Groep.

oplossing bereikt, dan wordt de behandeling als mislukt beschouwd en wordt zelden of nooit achteraf geëvalueerd of de gekozen methode wel de beste keuze is geweest.

2. Het aantal methoden voor conflictbehandeling is vele malen groter dan waaruit doorgaans wordt gekozen. Enkele voorbeelden: soms is mediation een te zwaar middel en kan beter worden gekozen voor een onafhankelijk gespreksvoorzitter, gespreksbegeleider of een bemiddelaar voor wie de spelregels van mediation niet gelden. Ook wordt nog vrij bescheiden gebruikgemaakt van mogelijkheden om individuele cliënten of teams met behulp van coaching conflictvaardiger te maken of te trainen in onderhandelingsvaardigheden. Dat kan gewenst zijn bij het voorkomen van conflicten. Ook kan hiermee de kans worden vergroot bestaande conflicten duurzaam op te lossen. Hetzelfde geldt voor het gelijktijdig inzetten van verschillende behandelmethoden.
3. De meeste behandelaars beschikken niet over voldoende gedetailleerde kennis van alternatieve methoden om cliënten daarin ook adequaat te kunnen adviseren.
4. Mediation wordt allang niet meer gezien als haarlemmerolie. Eind jaren tachtig, begin jaren negentig van de vorige eeuw werd mediation nog beschouwd als een geschikt middel om vrijwel alle conflicten op te lossen. Inmiddels is in de praktijk gebleken dat mediation inderdaad een zeer effectieve behandelmethode kan zijn, maar bepaald niet in alle gevallen en dat deze methode soms zelfs contraproductief kan werken. Inmiddels is een breed scala aan bemiddelingsvormen ontstaan met een grote variatie aan lichtere of zwaardere spelregels.
5. Zodra een mediation is gestart, is een conflictanalyse met het doel de best passende methode te kiezen niet meer mogelijk. Cliënten stemmen voorafgaand aan de start van de mediation namelijk in met de spelregels van mediation – door het ondertekenen van de mediationovereenkomst. En een van die regels luidt: alles wat op welke wijze dan ook op tafel komt tijdens de mediation wordt vertrouwelijk behandeld door cliënten en de mediator. Om die reden gaat de mediator pas op de inhoud van het conflict in nadat cliënten voor die spelregels hebben getekend. Ook de vereiste onpartijdigheid van de mediator speelt hier een rol, omdat die onpartijdigheid kan worden aangetast wanneer een mediator een adviserende rol aanneemt. Vanwege deze spelregels kan een mediator dus geen vroegtijdige analyse

uitvoeren en ook een latere adviesrol past niet binnen de gangbare spelregels. Het komt dan ook maar zelden voor dat na de start alsnog voor een alternatieve behandelmethodede wordt gekozen.

Voorgaande observaties etaleren de meerwaarde van een conflictadviseur. Door in een zo vroeg mogelijk stadium een conflictanalyse uit te voeren, krijgen cliënten, doorverwijzers of opdrachtgevers goed zicht op de meest kansrijke behandelmethodede en het profiel van geschikte behandelaars. Hoe later die analyse wordt uitgevoerd, des te geringer de bereidheid van cliënten om een alternatieve behandelmethodede of behandelaar nog een kans te gunnen.

Profiel van de professionele conflictadviseur

Een conflictadviseur moet over de volgende vijf competenties beschikken.

1. Onafhankelijkheid

Om te voorkomen dat de conflictadviseur zich laat verleiden die methodede te adviseren waarin de adviseur zelf is gespecialiseerd, dient een professionele conflictadviseur geen rol te spelen bij de daadwerkelijke behandelmethodede van het beoordeelde conflict.

2. Kennis van een breed scala aan behandelmethodeden

Kennis van de cruciale kenmerken en voor- en nadelen van een groot aantal behandelmethodeden is noodzakelijk om een gedegen advies uit te kunnen brengen.

3. Adviesvaardigheden

De conflictadviseur moet vaak in heel korte tijd voldoende vertrouwen opbouwen, om die informatie te vergaren die noodzakelijk is om verschillende behandelmethodeden op geschiktheid te beoordelen en het profiel van de behandelaar te bepalen. Het is vanzelfsprekend dat de conflictadviseur over uitstekende gespreksvaardigheden beschikt.

4. Kennis en ervaring met conflictcasuïstiek

Het is ook evident dat de conflictadviseur bekend moet zijn met veelvoorkomende conflictcasuïstiek. Omdat de meeste behandelmethodeden alleen kunnen worden ingezet op basis van vrijwilligheid, is het zaak dat de conflictadviseur nagaat of en zo ja welke opties denkbaar zijn om eventuele drempels bij cliënten weg te nemen of voldoende te verlagen om voor de geadviseerde metho-

de te kiezen. Uiteraard kan meer inzicht in de aanwezige drempels ook leiden tot de keuze van een andere meer laagdrempelige methode.

5. Zorgvuldige rolbeheersing

Een diepgaande conflictanalyse en een daarop gebaseerde keuze voor een bepaalde methode of combinatie van methoden door de conflictadviseur kan ertoe leiden dat – achteraf gezien – de speelruimte voor de behandelaar onnodig wordt beperkt of dat zonder inbreng van de behandelaar vooraf al specifieke interventies worden gekozen.

Denk bij een mediation aan de optie waarbij de mediator eerst met cliënten afzonderlijk spreekt, zodat zij vrijuit hun oordelen, overtuigingen, irritaties en teleurstellingen kunnen uiten. Hiermee wordt het risico op escalatie gereduceerd.

Het is en blijft natuurlijk aan de behandelaar om zo'n aanpak wel of niet toe te passen, maar het helpt ook wanneer cliënten de behandelaar gericht kunnen vragen naar een bepaalde aanpak die zij aantrekkelijk vinden of die zij noodzakelijk vinden om sowieso mee te willen werken. Om die reden is en blijft het een grijs gebied, waar een zorgvuldige rolbeheersing van de conflictadviseur geboden is.

Ervaringen van speciaal opgeleide conflictadviseurs

Op basis van ruim tweehonderd intakegesprekken zijn de volgende ervaringen van conflictadviseurs geïnterviewd.²

1. De aard van het conflictadviesgesprek is onder meer afhankelijk van de rol van de gesprekspartner. Een conflictadviseur wordt namelijk doorgaans benaderd door een doorverwijzer (bijvoorbeeld een HR-manager), een opdrachtgever (bijvoorbeeld een manager met twee ruziënde afdelingshoofden) of een of meer cliënten in een conflict.
2. Bij de intake kunnen verschillende hulpvragen of vragen om informatie aan de orde zijn: (a) vragen met betrekking tot een bestaand conflict, (b) hulp om een conflict te voorkomen, (c) hulp om escalatie van een bestaand conflict te voorkomen, (d) hulp bij het oplossen van een bestaand conflict of (e) hulp bij het vinden

² Ervaringen opgedaan binnen de Merlijn Advies Groep in de periode 2014-2017.

van een geschikte behandelaar, die gespecialiseerd is in een reeds door betrokkene geselecteerde behandelmethode.

3. Betrokkene heeft soms kennis op hoofdlijnen van een geselecteerde methode, maar vaak niet over de details, terwijl die juist bepalend zijn voor het beoordelen van de methode op de kans dat daarmee een oplossing kan worden bereikt. De conflictadviseur hoort regelmatig in de praktijk: 'U stelt mij vragen waar ik nog helemaal niet over heb nagedacht.'
4. Regelmatig wordt mediation door conflictadviseurs als een te zwaar middel gezien. Dat kan omdat bijvoorbeeld onvoldoende sprake is van een spoedeisend karakter of dat er niet hoeft te worden onderhandeld om een oplossing te bereiken. Ook het tekenen van een mediationovereenkomst kan al een te forse drempel opleveren om mee te doen. Stem je immers in met mediation, dan erken je dat je een conflict met iemand hebt en dat je daar zelf cliënt in bent. Regelmatig hoort de conflictadviseur: 'Piet heeft zelf een probleem gecreëerd en moet dat zelf ook maar zien op te lossen. Ik heb al helemaal geen zin om samen met Piet en een mediator een compromis te sluiten en dan ook nog de helft van de mediationkosten te betalen.' Cliënten zijn in zo'n geval vaak wel bereid om de ontstane situatie met een onafhankelijke derde eerst maar eens vrijblijvend te bespreken. Eenmaal aan tafel is de kans al een stuk groter dat toch overeenstemming over een vervolgtraject wordt bereikt.
5. De slaagkans wordt aanzienlijk vergroot als behandelmethoden gelijktijdig of volgtijdig worden ingezet. Bij een grote onbalans in de machtspositie van cliënten is het goed denkbaar dat een cliënt individueel wordt gecoacht in conflict- of bijvoorbeeld onderhandelingsvaardigheden. Ook kan de inzet van een externe vertrouwenspersoon bij bepaalde typen conflicten gewenst zijn. Die inzet kan ook volgtijdig. Denk aan conflicten met cliënten met aanzienlijke belangen; dan is er erg veel aan gelegen dat het conflict wordt opgelost. Als cliënten zelf al een of meer pogingen hebben ondernomen is vaak de bereidheid om mediation te proberen beperkt. Mocht dat toch nog haalbaar zijn, dan is het zaak goed te kijken met welke combinatie van acties de slaagkans op een oplossing verder kan worden verhoogd.

Stel dat niet iedereen nog evenveel heil ziet in een poging met een mediator, maar alle cliënten vinden het wel noodzakelijk dat op korte termijn een oplossing wordt bereikt, dan kan een vorm van

flitsbemiddeling worden toegepast, gevolgd door een bindend adviesprocedure. Cliënten ondernemen, goed voorbereid en onder leiding van een ervaren mediator, een ultieme poging om er bijvoorbeeld in een middag of avond samen uit te komen. Lukt dit onverhoopt toch niet dan is vooraf vastgelegd om binnen een afgesproken termijn een bindend advies te vragen. Bij voorkeur wordt de bindend adviseur ook vooraf benoemd, om te voorkomen dat cliënten na een mislukte flitsbemiddeling het niet langer eens willen of kunnen worden over de keuze van de bindend adviseur.

Voordelen van en blokkades bij het inzetten van een conflictadviseur

De belangrijkste voordelen van het inzetten van een conflictadviseur zijn:

1. De conflictadviseur kan samen met een opdrachtgever, doorverwijzer of cliënt(en) vaststellen welke behandelmethode voor het betreffende conflict het meest kansrijk is. Een vroegtijdige conflictanalyse levert doorgaans de beste resultaten. De kans op een *mismatch* tussen probleem en behandelmethode wordt dus geminimaliseerd.
2. Het profiel van het best passende type behandelaar is met professioneel conflictadvies aanzienlijk beter in te schatten.
3. De conflictadviseur kan vrijuit meedenken over voorstellen, waarmee tegelijkertijd de eventuele drempel voor cliënten kan worden verlaagd om mee te werken aan het zoeken naar een oplossing.
4. Met name wanneer niet een opdrachtgever of doorverwijzer maar een cliënt zelf (telefonisch) gesprekspartner is bij de intake, kan deze direct de door het conflict opgeroepen emoties en frustraties kwijt bij de conflictadviseur. Dat kan de-escalerend werken en helpen om vervolgens de mogelijke opties met hun voor- en nadelen goed te verkennen.
5. In relatie tot mediation: omdat de gedragsregels en spelregels van mediation een vroegtijdige conflictanalyse onmogelijk maken en omdat de mediator volgens de gedragsregels geen adviesrol mag vervullen richting cliënten, kan een vroegtijdige inzet van een

conflictadviseur de gemiddelde slaagkans van een later uit te voeren mediation verhogen.

De belangrijkste blokkades bij het inzetten van een conflictadviseur zijn:

1. In die gevallen waarin door betrokkenen al een keuze is gemaakt voor een bepaalde methode en slechts een behandelaar wordt gezocht, wordt niet altijd de bereidheid aangetroffen om die behandelmethode opnieuw te bezien, laat staan te heroverwegen. Dat heeft mede te maken met het feit dat conflictadvies in de in dit boek bedoelde zin nog nauwelijks bekend is bij het grote publiek en onbekend soms onbemind maakt.
2. Zodra cliënten eenmaal hebben gekozen om een conflict daadwerkelijk aan te pakken, is er vaak weinig ruimte om bijvoorbeeld conflictcoaching, onderhandelingsbegeleiding of een extern vertrouwenspersoon voor te stellen. Dat geldt nog minder wanneer dat dient te gebeuren voordat een reeds geselecteerde behandelmethode kan worden toegepast.

Wanneer de intake plaatsvindt met slechts één van de cliënten, blijft het onzeker of de andere cliënt ook bereid is het voorstel van de conflictadviseur te volgen. Het kan soms zelfs contra-productief werken wanneer het voorstel van de conflictadviseur louter is gebaseerd op de overwegingen van een cliënt en diens inschatting van de mening en houding van de andere cliënt. Dit risico kan soms worden beperkt door de cliënt die niet betrokken is bij het gesprek met de conflictadviseur, de uiteindelijke keuze van de behandelaar te gunnen. Blijft staan dat een conflictadviseur – als dat ook maar enigszins kan – met alle conflictpartners een intakegesprek moet voeren om een optimaal advies te kunnen geven.

Gevolgen voor mediators en rechters

De introductie van de conflictadviseur, als *new kid on the block*, roept binnen de beroepsgroep van mediators verschillende reacties op. Mediators die zich met hun cliënten uitsluitend op de toekomst richten en niet terug willen kijken en dus niet erg geïnteresseerd zijn in de historie van het conflict, hebben mogelijk twijfels over de toegevoegde waarde van een conflictanalyse. Evaluatieve mediators omarmen de conflictanalyse juist makkelijker, maar kunnen meer moeite hebben met de beperking om in het geval de analyse

mediation als methode aanbeveelt, de behandeling vervolgens over te moeten laten aan een andere mediator.

Rechters verwijzen steeds vaker door naar mediation. Dat is natuurlijk positief voor de beroepsgroep van mediators en, belangrijker nog, in veel gevallen ook voor betrokken cliënten. Bovendien ontlast het rechters van een toch al stevige werkdruk. Het beeld bestaat echter dat die doorverwijzingen naar mediation niet geschieden op basis van een conflictanalyse. Bovendien wordt alleen naar mediation doorverwezen, terwijl er vele behandelmethoden zijn waarmee met succes conflicten kunnen worden opgelost.

Ondanks de toegevoegde waarde van the new kid on the block in de wereld van conflictbehandeling, is er nog wel veel ambassadeurswerk aan de winkel.

Inhoud

Opdracht 3

Voorwoord 5

Inleiding 17

De huidige rechtspraak 19

1 Conflicten 21

1.1 Inleiding 21

1.2 Belangrijke inzichten voor de conflictadviseur 21

1.3 Factoren die een rol spelen bij een conflict 25

1.4 Soorten conflicten 26

1.5 De context van conflicten 29

1.6 Conflicten in organisaties 32

De Mayamethode 43

2 De conflictadviseur 45

2.1 Inleiding 45

2.2 Wat is een conflictadviseur? 46

2.3 De meerwaarde van de conflictadviseur 46

2.4 Voordelen en belemmerende factoren 47

2.5 Profiel van de conflictadviseur 48

2.6 Intake en conflictanalyse 50

2.7 De escalatietrapp van Glasl als diagnosemodel 53

De heksenvervolging 59

3 De vaardigheden van de conflictadviseur 61

3.1 Inleiding 61

3.2 Communicatieve en sociale vaardigheden 61

3.3 Interculturele conflicthantering 94

3.4 Interculturele communicatie 101

De vrede van Utrecht 107

4	Conflictbegeleidingsmethoden	109
4.1	Gespreksbegeleiding of facilitation	110
4.2	Neutraal voorzitterschap	111
4.3	Moderation	112
4.4	(Externe) vertrouwenspersoon	114
4.5	(Bedrijfs)maatschappelijk werk	116
4.6	(Externe) ombudsman	118
4.7	Klachtenbehandeling	121
4.8	(Team)conflictcoaching	127
4.9	Onderhandelingsadvies	129
4.10	Onderhandelingsbegeleiding	130
4.11	Juridische procesbegeleiding	131
4.12	(Team)mediation	133
4.13	Flitsbemiddeling	135
4.14	Pendelbemiddeling	136
4.15	Beleidsbemiddeling	138
4.16	Deal-making	140
4.17	Niet-bindend advies	141
4.18	Bindend advies	143
4.19	Arbitrage	144
4.20	MEBA (mediation, gevolgd door bindend advies)	146
4.21	BAME (bindend advies, gevolgd door mediation)	148
4.22	Med-arb (mediation, gevolgd door arbitrage)	149
4.23	Arb-med (arbitrage, gevolgd door mediation)	150
5	Verwijzen	153
5.1	Antidiscriminatievoorzieningen	153
5.2	Het College voor de Rechten van de Mens	155
5.3	De Nationale ombudsman	157
	Nawoord	159

Bijlagen 161

Bijlage 1 Ethische gedragscode voor aan organisatie XXX
verbonden conflictprofessionals 162

Bijlage 2 Klachtenreglement van organisatie XXX 166

Bijlage 3 Eenvoudige vertrouwelijkheidsverklaring 174

Literatuur 175

Register 181

Inleiding

Het woord ‘conflict’ heeft een negatieve connotatie. Als conflict-begeleiders weten wij dat de meeste mensen zich schamen als ze bij een conflict betrokken zijn. Ze weten niet goed raad met de mentale en fysieke gevolgen, de spanningen in hoofd en lijf, die een conflict oproept. Mensen neigen ernaar om met een grote boog om een conflict heen te lopen en net te doen of ze het conflict niet zien. Alsof een conflict een besmettelijke ziekte is.

De meeste mensen leren in hun jeugd niet om op een goede manier met conflicten om te gaan. De meesten zijn dan ook niet conflictvaardig.³ Conflictvaardig zijn betekent voor ons:

1. weten wat een conflict is;
2. verantwoordelijkheid nemen voor het eigen aandeel in het conflict;
3. constructief kunnen (blijven) communiceren in een conflict.

Het gaat dus niet om gelijk of ongelijk hebben, of om het schuldig of onschuldig zijn.

Conflictvaardig zijn is iets heel anders dan fysieke of mentale (over)macht. Conflictvaardigheid gaat over het denken in belangen, over het overbruggen van ogenschijnlijk tegengestelde opvattingen, over het benutten van verschillende invalshoeken en deskundigheden, en over het versterken van relaties door verschillen te exploreren.

Een conflict is een proces dat je kunt managen. Als je dit goed doet krijgen conflicten een meerwaarde. Maar dat werkt alleen als je een conflict ziet als een proces, een leersituatie of een kans om verhoudingen én hun gezamenlijke intermenselijke resultaten te optimaliseren. Dan kan het conflict eenvoudiger, duurzamer en menselijker worden opgelost, zijn de (behandel)kosten geringer en kunnen de positieve kansen die door het conflict ontstaan door de betrokkenen optimaal worden benut.

3 De term ‘conflictvaardig’ hebben we ontleend aan Lingsma en Ten Hoedt 2009.

In dit boek definiëren we ruim twintig conflictbegeleidingsmethoden waarmee vrijwel ieder conflict op een adequate en effectieve wijze kan worden aangepakt.

Dit boek is geschreven voor toekomstige conflictadviseurs en voor iedereen die zich met conflicten bezighoudt of zijn ideeën over conflicten en de hantering hiervan wil verruimen – zowel op persoonlijk als op professioneel vlak. Het bevat kennis die wij onontbeerlijk achten voor conflictadviseurs.

De huidige rechtspraak

De huidige rechtspraak in Nederland is meer divers dan ooit. In dit boek vind je 23 voorbeelden van methoden om conflicten op te lossen. Voor elk conflict is wel een passende oplossing denkbaar. Van oplossingen met veel eigen inbreng en verantwoordelijkheid tot de bekende rechtspraak waar de rechter uiteindelijk beslist wat er moet gebeuren. En zelfs dan kan de rechter bepalen dat het goed kan zijn om met zijn tweeën om de tafel te gaan zitten onder begeleiding van een professional, en verwijzen naar mediation. Soms voor het totale probleem, soms voor het deel dat medewerking van beide cliënten vereist. Kortom: mensen hoeven nu vaak niet meer een oordeel af te wachten, maar kunnen hier zelf over meepraten.

Daarnaast is een conflict niet meer alleen iets negatiefs. Het is een situatie waar je wat van kunt leren. Een situatie waarbij je je eigen prestatie en de prestatie van de ander kunt optimaliseren. Een situatie waarin je jezelf beter leert kennen, waardoor ook ontwikkeling mogelijk wordt.

Kortom: een conflict is tegenwoordig eigenlijk een 'cadeautje' – al is dat voor veel mensen nog een harde dobber. Een conflict is zo lang iets geweest waar je alleen maar heel veel last van had, of iets waar je je voor moest schamen, dat het nog wel even duurt voordat dit zich op een andere manier gaat manifesteren.

Tot die tijd blijven wij fluisteren: een conflict is een cadeautje. Iedereen krijgt er in zijn leven een paar. Pak het voorzichtig uit en kijk wat het je te bieden heeft.