



Foto: Arenda Oomen

COLUMN

Door Dick Allewijn

Conflictdiagnose

W eerstand is informatie over een behoefte.' Met deze uitdrukking houden mijn collega-trainers en ik elkaar scherp. Er is veel te zeggen over het verband tussen mediation en weerstand. Conflictgedrag is eigenlijk te duiden als een uiting van weerstand, namelijk tegen het oplossen van 'de kwestie' (om in het NMI-jargon te blijven). Als je er zo naar kijkt komt mediation neer op het ontdekken van de behoefte achter de weerstand.

Ik wil u het verhaal vertellen over mijn ontdekking van de conflictdiagnose. Een instrument dat mij tegenwoordig in mijn werk als trainer, als rechter, en ook als mediator goed van pas komt. In het eerste decennium van deze eeuw trainde het Landelijk bureau Mediation naast rechtspraak onder leiding van Machteld Pel rechters in het effectief verwijzen naar mediation. Ik maakte deel uit van het trainersteam. Van tijd tot tijd haalde Machteld ons bij elkaar voor 'train-the-trainersbijeenkomsten'. Het was tijdens een van die bijeenkomsten dat ik voor het eerst het woord *conflict*diagnose hoorde vallen.

Wat was het geval? Machteld was gaan samenwerken met Martin Euwema. En die had het concept conflictdiagnose volgens het 7-I-model ontwikkeld. Die zeven i's waren: issues, individu, interdependentie, interactie, implicaties, institutie en interventie. Ik zag de meerwaarde er niet van in. Sterker nog: ik vond het maar niks. Gekunsteld, die zeven ingewikkelde woorden die kennelijk per se allemaal met een i moesten beginnen. Wat moet je daar nou mee in een rechtszitting? Aan de andere kant, het was Machteld die er mee kwam, en als Machteld ergens mee komt, dan is het altijd de moeite waard.

Dus na verloop van tijd begon ik me er meer in te verdiepen, ik las het boek van Martin Euwema en Ellen Giebels over conflictmanagement, en bouwde, met mijn collega-trainers, stukje bij beetje de conflictdiagnose in onze trainingen in. Per training vonden we nieuwe manieren om de diagnosevragen aan de conflictpartijen te stellen. Tegenwoordig is mijn rijtje:

1. Vertel eens iets over u zelf.
2. Wat speelt er allemaal?
3. Wie is hier afhankelijk van wie?
4. Hoe gaat u met elkaar om in deze kwestie?
5. Wie heeft er last van dat dit speelt?
6. Wie kijken er mee?
7. Wat is volgens u de beste manier om het op te lossen?

Met als gebruiksaanwijzing: de eerste zes vragen steeds in dezelfde woorden aan ieder stellen, antwoorden samenvatten,

niet over doorpraten. Vraag zeven in hun midden werpen als brainstormvraag.

Het leuke is, dat ik in trainingen met rechters mijn eigen oude reserves weer tegenkom. 'Gekunsteld!' 'Geen tijd voor!' 'Zinloos om in alle zaken al die vragen op partijen af te vuren!' Opvallend is dat daarna in de rollenspellen sommige deelnemers er toch wat in gaan zien.

Als rechter houd ik nu geen rechtszitting meer zonder de 7 i's kort met partijen door te nemen. Nu het routine is gaan daar meestal niet meer dan tien minuten mee heen. Vrijwel altijd is er een vorm van transformatie: partijen ontspannen, komen even uit hun karikatuur van conflictpartij, vaak breekt er wat ijs, soms krijgen partijen het besef terug dat ze het conflict samen kunnen oplossen.

Toen ik in mijn rechtszaken overtuigd was, begon ik de conflictdiagnose ook in mijn mediations toe te passen. Tegenwoordig neem ik meteen in het eerste gesprek de zeven vragen met mijn cliënten door. Ik doe het nog niet zo lang, maar ik meen al winst te zien, in termen van commitment.

Veel cliënten komen immers naar de mediator omdat anderen dat een goed idee vonden: rechters, managers, wethouders... Dus het is tamelijk logisch eerst met cliënten te onderzoeken of zij het zelf ook een goed idee vinden.

En inderdaad: enkele keren kozen cliënten na vraag zeven al voor een andere oplossingsmethode dan mediation. Twee zakenlui besloten samen, in een wegrestaurant, te gaan onderhandelen over de beëindiging van hun samenwerking: ze waren er in een middag uit. Een werknemer en een werkgever zeiden op vraag zeven, dat zij niet meer met elkaar in gesprek wilden. Wel gingen ze hun advocaten vragen om een beëindigingsovereenkomst uit te onderhandelen. Maar meestal zeggen cliënten: 'We zijn hier aan het goede adres, laten we verder gaan.'

Ik beveel conflictdiagnose nu ook aan als oplossing voor het vraagstuk van de verplichte mediation. Verplicht een mediationsovereenkomst sluiten, dat vind ik tegenstrijdig. Maar verplicht deelnemen aan een conflictdiagnose, waarvan de uitkomst heel goed kan zijn dat de gang naar de rechter de beste optie is, daar kan eigenlijk niemand tegen zijn.

Kortom: ik ben van een weerstandige een gelovige geworden. Benieuwd waar mijn weerstand zich nu weer op gaat richten!

Dick Allewijn is trainer, rechter en NMI registermediator.