

Artikel: Conflicthantering

Het conflict

Onder een conflict verstaat men in de moderne literatuur: *“een proces dat begint wanneer een individu of een groep ervaart dat een ander individu iets doet of nalaat, of zal gaan doen of nalaten, dat negatieve gevolgen heeft voor de eigen belangen, opvattingen of normen en waarden”*.¹

Belangrijk is het om een onderscheid te maken tussen een meningsverschil en een conflict. Een meningsverschil is een verschil van visie dat niet tot een conflict hoeft te leiden. Men kan meestal uit een meningsverschil geraken door een simpel gesprek met elkaar te hebben, waarbij men elkaar hun mening uitlegt en elkaar beter gaat begrijpen. In een ander geval leidt een meningsverschil tot persoonlijke irritaties en vervolgens tot een conflict. Een conflict ontstaat meestal als iemand zich tegengewerkt voelt door een ander. Een conflict ontstaat nooit alleen door een meningsverschil met betrekking tot de inhoud van iets, maar persoonlijke zaken spelen daarbij altijd een rol. Zowel bij zakelijke als persoonlijke relaties heeft men er soms belang bij een conflict op een vreedzame manier op te lossen. Als het gaat om een strikt zakelijke of een strikt persoonlijke relatie, is het niet zo moeilijk om te achterhalen wat partijen werkelijk van elkaar verlangen; maar als het gaat om een combinatie van een zakelijke en een persoonlijke relatie gaat het stukken moeilijker. Vaak genoeg nemen de zakelijke (werkelijke belangen) een achtergrondplaats in en komen de persoonlijke zaken naar boven. Miscommunicatie en een gebrek aan onderling respect en waardering tussen partijen zijn daar onderdeel van. Dit is de reden waarom er bij een bemiddelingsconflict allereerst aan de communicatiestoring tussen partijen gewerkt moet worden. Pas als partijen weer op een behoorlijke manier met elkaar kunnen communiceren, kan er over de oorzaak van het conflict gesproken worden en daadwerkelijk aan de oplossing daarvan gewerkt worden. Een conflict wordt altijd als subjectief beschouwd omdat het altijd plaatsvindt binnen een relatie, of het nou een persoonlijke, zakelijke of andersoortige betreft.

Een conflict kan ook eenzijdig worden ervaren. Dat is het geval als iemand een conflict ervaart en ervoor kiest dat niet met de andere betrokken partij, die niet op de hoogte hoeft te zijn van het spelend conflict, te bespreken. Zo een conflict kan en zal waarschijnlijk sneller tot escalatie leiden, omdat de onwetende partij geen reden heeft om zijn of haar houding te veranderen, wat voor steeds meer ergernis kan zorgen bij de partij die het conflict ervaart.²

¹MachteldPel - Verwijzenaar mediation, 2008 deel III, 2e druk p. 27

²MachteldPel - Verwijzenaar mediation, 2008 deel III, 2e druk p. 29-33

Bij de meeste conflictsituaties proberen partijen in eerste instantie zelf tot een oplossing te komen door middel van een onderling gesprek of betrekking van een derde, die geen bemiddelaar is. Als dit niet tot een positief resultaat leidt wordt er naar andere manieren gezocht om het conflict op te lossen zoals alternatieve conflictoplossingsmethoden. De keuze voor een alternatieve conflictoplossingsmethode moet plaatsvinden voordat escalatie heeft plaatsgevonden, met andere woorden voordat partijen de relatie die zij in feite liever willen beschermen voorgoed zodanig verstoren dat er geen terugweg mogelijk is.

Hoe kleiner het persoonlijk conflict tussen partijen, hoe groter de slagingskans bij een bemiddelingspoging. Als partijen besluiten te proberen hun conflict door middel van bemiddeling op te lossen is de factor "onderhandelingsbereidheid" heel belangrijk. Dit omdat partijen daadwerkelijk bereid moeten zijn om met elkaar aan tafel te gaan, wil er een eind aan het conflict gebracht worden.³

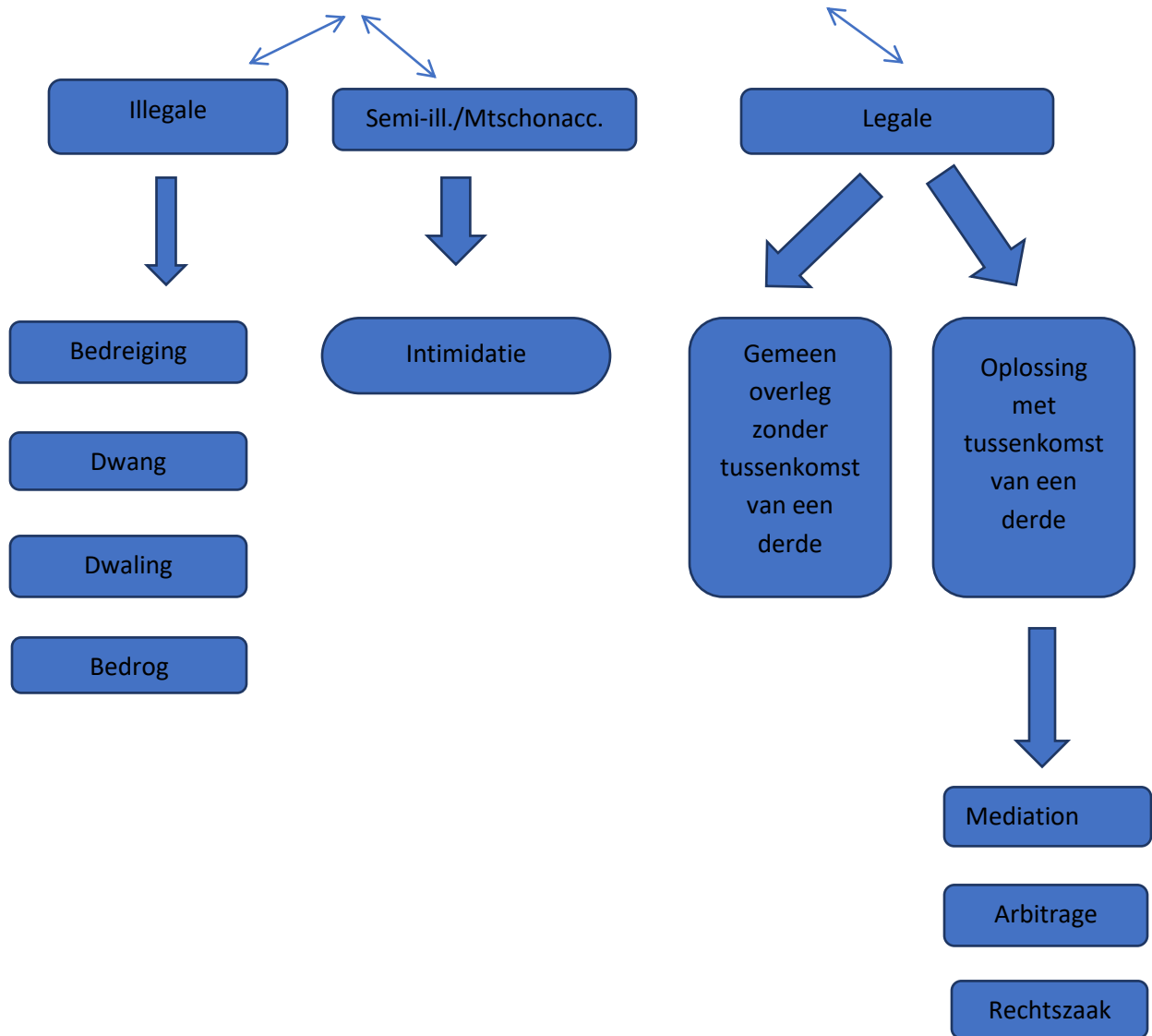
Wijzen van geschillenoplossing

Geschillen kunnen praktisch op verschillende wijzen worden beslecht. Naast de vreedzame methoden kennen wij ook illegale en maatschappelijk onacceptabele (semi-illegale) manieren.

Onderstaande illustratie is door mij ontwikkeld om de verschillende geschillenoplossingsmethoden schematisch weer te geven.

³MachteldPel - Verwijzen naar mediation, 2008 deel III, 2e druk p. 67

Conflictenoplossingsmethoden



Illegale methoden

Geweld, bedreiging met geweld, dwang, bedrog maar ook zware intimidatie zijn methoden van eigenrichting die illegaal en daardoor ook strafbaar zijn. Van geweld is er sprake indien bijvoorbeeld iemand een ander door hebzucht gedreven een fysiek mishandelt of zelfs doodt.

Semi-illegale of maatschappelijk onacceptabele methoden

Daarnaast kan ook met fysiek geweld worden bedreigd. Partijen kunnen elkaar bijvoorbeeld middels bedrieglijke handelingen, list of misleiding bewegen tot een zogenaamde oplossing. Wij kennen uit de praktijk ook situaties waarbij de sterker geachte partij lichtere vormen van intimidatie (molesteren, lastigvallen, imponeren, onder druk zetten/pressie uitoefenen) toepast en daardoor de andere(n) beweegt en in sommige gevallen zelfs dwingt tot acceptatie van een oplossing.

Legale methoden

Als men het heeft over legale methoden dan zijn er meerdere mogelijkheden:

1. Gemeen overleg, waarbij partijen zonder tussenkomst van een derde tot een oplossing komen. Hierbij komt het initiatief van partijen zelf en het geheel proces ligt in handen van partijen. Partijen overleggen en onderhandelen en komen uiteindelijk tot een duurzame overeenkomst die geacht wordt in het voordeel van beide partijen te zijn.
2. Het komen tot een oplossing door tussenkomst van een derde:
 - Bemiddeling
 - Arbitrage
 - De gang naar de rechter

Als men het heeft over het vreedzaam, niet eigenhandig, geweldloos oplossen van een geschil gaat de normale gedachtegang automatisch naar een rechtszaak. De gang naar de rechter is in Suriname een zeer langdurig en duur proces. Er zijn verschillende oorzaken van het feit dat een rechtszaak zo lang duurt in Suriname. Los van het feit dat stukken verkeerd geleverd kunnen worden, onder andere omdat het Surinaams adressensysteem niet op tijd bijgewerkt wordt, is de allerbekendste de onderbezetting van de rechters en de grote hoeveelheid zaken dat aanhangig gemaakt wordt. Verder maken partijen of hun gemachtigden vaker gebruik en soms misbruik van het recht om uitstel aan de rechter te verzoeken bij de wisseling van conclusies, wat zorgt voor

oponhoud bij een procedure. Ook bij de bewijsvoering kan er vertraging optreden. De rechter is soms afhankelijk van deskundigenbericht, vanwege onvoldoende technische kennis met betrekking tot een zaak. Er moet eerst iemand geïdentificeerd worden met betreffende deskundigheid; vervolgens moet die een onafhankelijk onderzoek verrichten en daar een rapport over uitbrengen.⁴

Wij zijn hier nog niet zo bekend met alternatieve geschillenoplossingsmethoden zoals arbitrage, bemiddeling en bindend advies. Deze methoden kunnen een oplossing in een geschil brengen die evenveel of zelfs meer bevrediging kan bieden dan de gang naar de rechter en ook stukken voordeliger kunnen zijn wat de kosten betreft. Ook hoeft er geen sprake te zijn van een langdurig proces als men één van deze alternatieve geschillenoplossingsmethoden kiest.

Alternatieve geschiloplossingsmethoden

Bemiddeling

Bemiddeling is een van de meest bekende conflictoplossingsmethoden. Ieder van ons heeft er weleens bewust of onbewust mee te maken gehad. We hebben weleens als bemiddelaar bij een ruzie tussen twee mensen moeten optreden of een bemiddelaar nodig gehad als twee partijen elkaar niet meer begrijpen. Het doel van bemiddeling is om twee partijen die een geschil hebben, door een derde, onafhankelijke partij tot overeenstemming te brengen. Belangrijk is dat partijen de wil moeten hebben het geschil op te lossen. Ook bemiddeling is een alternatieve geschiloplossingsmethode; dat houdt in dat partijen ervoor kiezen het geschil op een andere manier dan de gang naar de rechter op te lossen. Er wordt een derde, onafhankelijke partij gekozen, omdat het geschil met een objectieve bril bekeken kan worden. De bemiddelaar gaat na wat partijen vinden en willen en gaan op grond daarvan een voorstel formuleren dat ze aan partijen voorstellen. Zowel niet juridische als juridische aspecten van het geschil kunnen aan de orde komen. Het komt zelden of nooit voor dat partijen tot een vergelijk komen waar ze het beiden helemaal mee eens zijn; dat is ook niet het doel van bemiddeling. Het is de bedoeling dat partijen tot een vergelijk komen, waar zij beiden mee zullen kunnen leven. Bij bemiddeling is er meestal geen sprake van een contract dat gesloten wordt tussen partijen. Dit heeft vaak tot oorzaak dat en van de partijen plotseling kan besluiten dat zij de onderhandelingen willen voortzetten, zonder dat er een oplossing bereikt is. Net zoals partijen de vrije wil hebben het geschil al dan niet door middel van

⁴W.A.Jacobs - ADR en consument, een rechtsvergelijkende studie naar de mogelijkheden van alternatieve geschillenoplossing p. 164-166

bemiddeling op te lossen, hebben zij ook de vrije wil de bemiddeling stop te zetten en toch te kiezen voor een andere geschillenoplossingsmethode, zoals arbitrage of de gang naar de rechter. De bemiddelaar stelt zelf geen oplossing van het conflict voor. Het is de bedoeling dat partijen voorstellen aandragen.

Bij een bemiddelingspoging spelen individuele standpunten en visies geen rol, maar wel de onderliggende belangen. Standpunten zijn vaak tegenstrijdig, terwijl belangen vaak verenigbaar en soms zelfs gelijkkluidend zijn.⁵ Dat ontdekken partijen trouwens zelf tijdens het proces. Hierbij spelen de intensieve betrokkenheid en participatie van partijen een grote rol.

Bindend advies

Bindend advies vertoont veel gelijkenissen met arbitrage. Bij bindend advies sluiten partijen een overeenkomst, waarin ze bepalen dat een derde met betrekking tot een geschil tussen de twee partijen een uitspraak zal doen, waar zij zich aan zullen houden. Het bindend advies heeft zowat plaatsgemaakt voor arbitrage; meer vanwege het feit dat een arbitraal vonnis een sterkere vorm van rechtskracht draagt. Vooral in de productiewereld worden er vaak geschillencommissies in het leven geroepen die tot doel hebben geschillen die voortvloeien uit een meningsverschil. Het bindend advies kan bestaan uit het aanvullen van een overeenkomst, zonder dat er sprake is van een geschil, alsook uit het beslechten van een geschil.⁶ Het geschil wordt aan een derde voorgelegd, die meestal deskundig op het betreffend gebied is en deze geeft dan een betekenis aan de clausule waar partijen verklaren mee akkoord te zullen gaan.

Arbitrage

Arbitrage staat ook wel bekend als particuliere rechtspraak. De procedure voor het komen tot een arbitrale uitspraak begint met een overeenkomst tussen partijen. Deze overeenkomst kan op twee manieren aangegaan worden, namelijk bij de originele overeenkomst tussen partijen; partijen nemen dus bij het sluiten van hun originele overeenkomst het besluit dat zij in geval een geschil zich mocht voordoen met betrekking tot betreffende overeenkomst, zij dit geschil middels arbitrage zullen doen oplossen. De tweede manier is bij een overeenkomst die los staat van de originele overeenkomst; een aparte overeenkomst dus. Meestal wordt deze overeenkomst gesloten als het geschil zich al heeft voor gedaan.

⁵ Verwijzen naar mediation-mr. Machteld Pel, 2008 p. 64

⁶ W.A.Jacobs - ADR en consument, een rechtsvergelijkende studie naar de mogelijkheden van alternatieve geschillenoplossing, 1998 p. 211 - 212

Bovengenoemde overeenkomsten heten respectievelijk arbitraal beding en compromis. Het arbitraal geding verloopt op dezelfde wijze zoals een geding voor de rechter. Er wordt door partijen of hun gemachtigde van conclusies gewisseld en uiteindelijk wordt er door de arbiter(s) een uitspraak gedaan. Dit vonnis heeft echter nog geen executoriale titel. Als een van de partijen weigert medewerking te verlenen aan de uitvoer van het vonnis, wordt aan de rechter verlot gevraagd om het vonnis ten uitvoer te kunnen leggen. Dit verlot heet exequatur. De verschillen tussen een arbitrageprocedure en dat bij de overheidsrechter liggen in het feit dat de arbiters over het algemeen deskundigen zijn. Zij hebben dus een betere kijk op de technische aspecten van de zaak, terwijl deze deskundigheid bij de overheidsrechter ontbreekt. Ook is een arbitrageprocedure duurder, maar het proces is van veel kortere duur.

Algemeen bekend is dat in Suriname een proces bij de overheidsrechter vaak langdurig is. De alternatieve geschiloplossingsmethoden bemiddeling, bindend advies en arbitrage kunnen om die reden een nuttige uitweg bieden voor partijen tussen wie er sprake is van een conflict.