

Bijlage: Een conflict oplossen in vijftien minuten

(bron: Ron Kelly, Mediator in Berkeley Californië, met meer dan dertig jaar ervaring)

Best wat meningsverschillen en conflicten kun je eenvoudig binnen enkele minuten oplossen, door het volgende protocol van vijftien minuten te volgen.

Het **uitgangspunt** is de toezegging van beide partijen dat zij bereid zijn om het conflict op deze manier aan te willen gaan. Beiden verklaren zich bereid om tot een oplossing te komen. Het uitspreken hiervan door beide partijen naar elkaar toe, is van groot belang voor de betrokkenheid.

Vorbereiding: zorg voor een timer (een ouderwetse eierwekker doorbreekt de spanning vaak al), en anders een mobiele telefoon.

Aanpak:

Heet de deelnemers welkom en leg de structuur uit.

“We hebben vijftien minuten en ieder van jullie krijgt precies dezelfde hoeveelheid tijd. Daarvoor is deze eierwekker nodig. Ik begin zo met ..(noem de naam van één van de betrokkenen), deze keuze is willekeurig.

Er zijn vier rondes waarin ieder van jullie de gelegenheid krijgt om iets in te brengen. We beginnen met een ronde waarin jullie elk zestig seconden de tijd krijgen om je persoonlijke standpunt kenbaar te maken.

Ik blijf je neutraal aankijken zonder uitdrukking op mijn gezicht. Daarmee voorkom ik dat ik partijdig overkom. Als de wekker gaat is het de beurt aan de ander. Akkoord?”

Zet de timer aan en start!

Toelichting structuur:

1. Iedere deelnemer krijgt zestig seconden om hun persoonlijke standpunt kenbaar te maken. Dit voorkomt dat het overleg volloopt met verwijten en excuses, of dat jullie het doel van deze bijeenkomst uit het oog verliezen. Je luistert en reageert verder niet. (Totale duur: twee minuten).

2. Iedere deelnemer krijgt dertig seconden de tijd om het gewenste resultaat aan te geven. Je vraagt naar het gewenste resultaat of wat de deelnemer idealiter zou willen zien gebeuren. Je luistert en reageert verder niet. (Totale duur: één minuut).
3. Beide deelnemers krijgen om en om drie minuten de tijd om minimaal drie mogelijke oplossingen in te brengen. Dit is een vorm van een braindump, waarbij jij de antwoorden van de deelnemers noteert op een flip-over. De deelnemers reageren niet op elkaar. Jij noteert en reageert verder niet. Dit zorgt voor minimaal zes potentieel werkbare oplossingsrichtingen. (Totale duur: zes minuten).
4. Haal samen uit elke suggestie de beste componenten en bepaal welke elementen jullie succesvol kunnen verwerken in de uiteindelijke oplossing. Pas aan indien nodig. Hierbij kun jij communicatief meer sturing geven, blijf erop alert dat de oplossingen vanuit de betreffende deelnemers komen. (Totale duur: zes minuten).
5. Het voordeel van deze vijftien minuten durende aanpak? Doordat je het proces snel laat verlopen, verkleint de kans drastisch dat de situatie escaleert in een ruzie of gevecht. Het denken van beide partijen richt zich op het vinden van een oplossing, in plaats van het gelijk krijgen.
6. Tijd is van essentieel belang. Zeker in dit geval kunnen de betrokken partijen het zich niet veroorloven om door hun ego (gelijk willen hebben, verwijten maken) afgeleid te worden. Immers de gegeven tijd loopt door.
7. Succes met het uitproberen!