

De conflictdiagnoser: de toekomst van conflicthantering?

In deze bijdrage introduceert Pascalle Böck de term 'conflictdiagnoser', een nieuwe professie binnen de rechtspraktijk. Een conflictdiagnoser is een professional, zoals een jurist of rechtshulpverlener, die gespecialiseerd is in het analyseren van conflicten. Böck bepleit de oprichting van een voorportaalbureau op de rechtbank, waar de conflictdiagnoser als een soort juridische eerstelijns huisarts aanhangig gemaakte zaken diagnosticeert en doorverwijst naar meest geschikte methode voor conflictoplossing.

■ DOOR PASCALLE BÖCK ILLUSTRATIE SHANNE VAN EERDEN

Tijdens de analyse stelt de conflictdiagnoser hypothesen op over de oorzaken en dynamiek van het conflict, en onderzoekt deze met de partijen. Deze professie sluit aan bij de principes van responsief recht, waarin niet alleen de juridische oplossing, maar ook een bevredigend proces voor beide partijen centraal staat. De conflictdiagnoser bemenst onder meer het voorportaalbureau op de rechtbank – waarover later meer – en speelt daar slechts een adviserende rol. Het doel is om partijen te begeleiden naar de meest geschikte oplossing voor hun conflict, waarbij hij hen kan doorverwijzen naar methoden zoals mediation, geschillencommissies, faciliterende rechtspraak of reguliere rechtspraak.

Gedurende het afronden van mijn master Conflicthantering, rechtspraak en mediation van de Vrije Universiteit heb ik mij verdiept in de vraag hoe een conflict Diagnose kan worden ingebed in het civiele proces en hoe dit kan bijdragen aan een effectievere conflictoplossing. Als handvat voor de conflictdiagnoser heb ik een afdoeningswijzer ontwikkeld waarmee de conflictdiagnoser de verschillende methoden voor conflictoplossing (mediation, geschillencommissie, faciliterende rechtspraak en reguliere rechtspraak) kan afwegen tegen elkaar. In aansluiting bij het thema innovatie deel ik mijn ideeën over hoe de conflict Diagnose verder kan worden bevorderd in de civiele rechtspraktijk.



Pascalle Böck

is afgestudeerd in Conflicthantering, rechtspraak en mediation aan de Vrije Universiteit en zet zich in voor innovatieve oplossingen in de rechtspraktijk.

Waarom is de conflictdiagnoser nodig?

In de Verenigde Staten biedt *preventive law* een nieuwe benadering van het opleiden van juristen, gericht op het voorkomen van conflicten in plaats van juridische interventie als ultieme oplossing. Thomas Barton introduceert hierbij een paradigmaverschuiving: waar het oude denken draaide om *rationality*, *separation* en *power*, staat nu *understanding*, *integration* en *accommodation* centraal. Deze denkwijze sluit aan bij mijn onderzoek: we moeten verder kijken dan alleen het juridische kader en ons richten op het menselijke aspect van conflicten. Een conflict Diagnose zorgt ervoor dat partijen zelf de regie houden over hun conflict en helpt hen de meest passende oplossing te vinden.

In de Nederlandse rechtspraktijk zijn al verschillende pogingen gedaan om een preprocesuele gedragsnorm in te voeren die partijen verplicht eerst te proberen hun conflict in der minne op te lossen, voordat ze naar de rechter stappen.¹ Het idee hierachter is dat partijen zelf verantwoordelijk zijn voor het vinden van de meest geschikte manier om hun conflict te beëindigen. Maar hier blijkt juist het probleem te liggen: partijen in een conflictsituatie zijn vaak te emotioneel betrokken en missen het vermogen om op een objectieve manier hun opties af te wegen.



Maurits Barendrecht e.a.² pleiten voor een *inverbindingstelling* als preprocesuele norm, waarbij partijen worden verplicht om eerst gezamenlijk te onderzoeken of een minnelijke oplossing mogelijk is voordat ze naar de rechter stappen. Hoewel dit op het eerste gezicht een goede stap lijkt, wijst Van de Luitgaarden erop dat dit type aanpak om een ander soort jurist vraagt.³ Het vraagt om juristen die niet alleen juridische conflicten oplossen, maar die ook actief verbindingen tussen partijen weten te leggen en problemen kunnen voorkomen. Het lijkt noodzakelijk om juristen volgens het nieuwe paradigma van Barton op te leiden om de preprocesuele norm van *inverbindingstelling* een kans van slagen te laten hebben.⁴ De focus van deze verschuiving naar *understanding*, *integration* en *accommodation* ligt meer op de verbinding dan op het conflict.

Waarom een extra vangnet nodig is

Het voorstel van Barendrecht e.a. om een preprocesuele gedragsnorm in te voeren, is een terecht signaal, maar zal op zichzelf niet voldoende zijn om het beoogde effect te vertonen. Zo een geformuleerde norm is gericht op de rechtzoekende en legt daarbij de eigen verantwoordelijkheid op partijen in een conflict. Rechtzoekenden bevinden zich vaak in een emotionele staat, waarin helder denken bemoeilijkt wordt en het moeilijk is om zelfstandig de juiste stappen te zetten.⁵ Neurologisch onderzoek wijst erop dat in emotioneel stressvolle conflictsituaties het vermogen om rationeel na te denken afneemt, doordat de toegang tot de prefrontale cortex – verantwoordelijk voor besluitvorming en controle – wordt beperkt.⁶ Daardoor kunnen rechtzoekenden vaak niet zelfstandig de juiste stappen zetten. Daarnaast toont de neuro-

wetenschap aan dat het leggen van verbinding met de ander essentieel is voor een effectieve conflictbenadering, aangezien erkenning en respect in communicatie helpen vertrouwen te herstellen en de prefrontale cortex weer te activeren.⁷

Bovendien is er een grote rol weggelegd voor advocaten, die volgens de gedragsregels in eerste instantie voorkeur zouden moeten geven aan een minnelijke oplossing. Toch blijkt in de praktijk dat advocaten, mede door het juridische toernooimodel, vaak bijdragen aan het escaleren van conflicten. Het is daarom van belang om een onafhankelijk figuur zoals de conflictdiagnoser in te schakelen, die partijen helpt om op een objectieve manier te bepalen welke route het beste is.

Dejuridiseren en problemen van burgers in der minne oplossen en voorkomen begint bij het anders opleiden van juristen

Ten slotte is het essentieel dat eerst juristen anders worden opgeleid, voordat de invoering van de gedragsnorm *inverbindingstelling* een kans van slagen heeft. Dejuridiseren en problemen van burgers in der minne oplossen en voorkomen begint bij het anders opleiden van juristen. Het gaat om een verandering van denken over de juridische werkwijze waarin minder het recht en meer de mens centraal staat.⁸ Op de korte termijn zal de invoering van een dergelijke norm volgens Van de Luitgaarden geen verandering teweegbrengen. Dat

kan pas als het preventieve recht daadwerkelijk geïmplementeerd is in het Nederlandse rechtsbestel en juristen een andere denkwijze en werkwijze hanteren.⁹

Voorportaalbureau als kortetermijnoplossing

Op basis van deze redenen – de té optimistische eigen verantwoordelijkheid van partijen, de mogelijke niet-naleving van de gedragsregels van advocaten en de noodzaak tot het anders opleiden van juristen voor het potentieel aanslaan van een gedragsnorm – pleitte ik in mijn masterscriptie voor de oprichting van een voorportaalbureau op de rechtbank. Dit voorportaalbureau fungeert als een soort juridische eerstelijns huisarts die aanhangig gemaakte zaken diagnosticeert. Dit vangt de te optimistische aanname op dat rechtzoekenden zelfstandig verantwoordelijkheid kunnen nemen voor een

Het voorportaalbureau biedt de mogelijkheid om op de korte termijn de conflict diagnose te bevorderen

minnelijke oplossing, aangezien stress en emoties vaak het helder denken in de weg staan. Waar het bestaande mediationbureau zich vooral richt op voorlichting over mediation en het faciliteren van de keuze voor een mediator, zou het voorportaalbureau juist proactief zaken screenen, gericht met partijen overleggen, en doorverwijzen naar passende afdoeningswijzen binnen de keten. Hierdoor biedt het voorportaalbureau de mogelijkheid om op de korte termijn de conflict diagnose te bevorderen. Dit zorgt voor een extra vangnet voor de inverbindingstelling.

Nudging als langetermijnoplossing

Nudging kan op de lange termijn een belangrijke rol spelen in het bevorderen van conflict diagnoses. Schonewille stelt dat nudging essentieel is om mediation te stimuleren, maar ik zie het ook als een manier om conflict diagnoses in de wet te verankeren.¹⁰ In deze context betekent nudging een subtiele gedragssturing die rechtzoekenden stimuleert om eerst een conflict diagnose te overwegen voordat zij naar de rechter

stappen. Deze 'duwtjes' naar een weloverwogen keuze respecteren keuzevrijheid, maar helpen partijen in een vaak emotionele situatie om rustig over hun opties na te denken. Een kanttekening bij mediation in de wet is namelijk dat de vrijwilligheid onder druk kan komen te staan. Verplicht deelnemen aan een conflict diagnose, waarvan de uitkomst heel goed kan zijn dat de gang naar de rechter de beste optie is, betreft geen tegenstrijdigheid.¹¹ Door conflicten eerst te diagnosticeren, kunnen verschillende oplossingsroutes worden overwogen voordat de gang naar de rechter wordt gestart. Hoewel nudging in de wet pas echt effectief zal zijn wanneer juristen een nieuwe manier van denken hanteren, ben ik alsnog voorstander van het opnemen van de conflict diagnose in de wet.

Door het implementeren van deze korte- en langetermijnstapen in de zoektocht naar oplossingen, verwacht ik dat we een belangrijke stap zetten richting een daadwerkelijke verschuiving in onze benadering van oplossen en verbinden. Een broodnodige innovatie om de kloof tussen het recht en de rechtzoekenden verder te dichten. ■

NOTEN

1. Zie bijvoorbeeld P. Ingelse, 'De rechter en de mediator', *Nederlands Juristenblad* 2014/40, p. 2863.
2. M. Barendrecht e.a., 'Van 'in gebreke' naar 'in verbinding'', *Nederlands Juristenblad* 2018/1298.
3. E. van de Luitgaarden, 'Inverbindingstelling vraagt om andere juristen!', *Nederlands Juristenblad* 2018/38, p. 2898.
4. E. van de Luitgaarden 2018, p. 2900.
5. M. Tophoff, 'Conflictmanagement: de kunst van het niet handelen', *Maandblad voor Accountancy en Bedrijfseconomie* 2022/7-8, p. 196.
6. M. Tophoff 2022, p. 199.
7. A. Doll e.a., 'Mindful attention to breath regulates emotions via increased amygdala-prefrontal cortex connectivity', *Neuroimage* 1 july 2016.
8. E. van de Luitgaarden 2018, p. 2900.
9. E. van de Luitgaarden 2018, p. 2901.
10. F. Schonewille 2017, 'It's the system, stupid! Over de maatschappelijke meerwaarde van effectieve Nederlandse mediationwetgeving en over nudging', *Tijdschrift Conflicthantering* 2017/1.
11. D. Allewijn, 'Conflict diagnose', *Tijdschrift Conflicthantering* 2012/7.