

OPLOSSEN OF BESLECHTEN

een visie op
conflictoplossing en geschillenregeling
binnen CCI co-counselen,

Joke Stassen



Uitgave de Beukehof 2007

Inhoud

Inleiding

1 Conflicten binnen een CCI-co-counselgemeenschap

2 Conflictoplossings-procedure

3 Vertrouwenspersonen

4 Geschillenregeling

5 CCI-Cultuur en het voorkomen van conflicten

BIJLAGE:

Suggestions voor dealing with conflicts or attractions, Joke Stassen 2007

Inleiding

Van Dale Groot woordenboek der Nederlandse taal vermeldt het volgende over conflict en geschil:

conflict(o.-en) [<Lat, *conflictus*). **1** verschil van mening, syn.. *Botsing, strijd: in conflict komen met -; conflicten konden niet uitblijven;* **2** toestand van onvrede die uit een botsing voortvloeit; *een gewapend conflict; een innerlijk conflict, botsing van tegenstrijdige gevoelens of strevingen in een individu.*

geschil (o; -len) [van *schelen* (afwijken)], verschil, twist tussen twee partijen over een bep. punt, syn.. *onenigheid: zij hebben geschil; het geschil gaat over ...; het punt in geschil, waarover onenigheid bestaat; politieke geschillen; geschillen van bestuur, die betrekking hebben op de (wederzijdse) rechten en bevoegdheden van bestuursorganen; een hangend geschil, een twist die nog onbeslist is; hij poogde het geschil bij te leggen (te beslechten), er een einde aan te maken, de partijen te verzoenen.*

In het dagelijks spraakgebruik hebben we het over het oplossen van conflicten en het beslechten van geschillen. Het beslechten van een geschil kan inhouden, dat het ook opgelost is, het kan echter ook betekenen dat er een knoop wordt doorgesneden, dat er een besluit wordt genomen.

De CCI co-counsel-communities kennen vele variaties van conflict-oplossings-procedures, die alle gebaseerd zijn op co-counselen en op de bereidheid van de partijen in een conflict op co-counselwijze aan het conflict te werken.

Verenigingen in Nederland kennen in het algemeen geschillenregeling: een regeling om als er een ernstig geschil is, en om de tafel zitten levert geen oplossing biedt, tot een besluit te komen.

Een combinatie van conflictoplossings-procedures en geschillenregeling zou wellicht een goede zaak zijn voor een vereniging van CCI co-counselers.

1 Conflicten binnen een CCI co-counselgemeenschap

Een conflict in de zin van een verschil van mening hoeft geen probleem te zijn. Het co-counselen onderkent zelfs de rijkdom van verschillende standpunten: vier de verschillen! Het conflict wordt pas een probleem als een der partijen of beide gerestimuleerd raakt, er heftige emoties optreden, waardoor er geen vrije aandacht meer over is voor de ander, de partijen vanuit patronen op elkaar gaan reageren en het conflict escaleert. De oplossing ligt voor de hand: sessies, en daarbij is het gemakkelijkst een sessie te doen met een niet bij het conflict betrokken medewerker. Vaak is deze oplossing verbazend doeltreffend en is daarmee het conflict van de baan dan wel teruggebracht tot een wederzijds gerespecteerd verschil van mening. In de mij bekende naar buiten gekomen ernstige conflicten binnen CCI is een ding gemeenschappelijk: steeds gaat het om gedrag buiten sessies om. Dat ligt voor de hand, immers, in een sessie is het onmogelijk een conflict te krijgen, zolang je je aan je rol in de co-counselprocedure houdt!

In al deze conflicten gaat het er ook om dat een van de partijen in het conflict niet of onvoldoende aanspreekbaar wordt geacht op zijn/haar gedrag, er zelf geen probleem in ziet.

CCI als community trekt mensen aan om allerlei motieven. En het lijkt er op, dat sommigen weliswaar lid zijn van een CCI community, maar daar niet of niet alleen zijn om aan hun eigen groeiproces te werken middels co-counselen.. Het lijkt mij zo te zijn, dat hoe groter het niet-co-counselbelang is, hoe groter de kans op conflicten. Wat zijn dat voor belangen? Iemand kan CCI benutten om andere methodieken uit te proberen of leiders-ervaring op te doen (therapeut zoekt proefpersonen), status en waardering zoeken, eigen eenzaamheid op te lossen, een partner te vinden. En dat wordt getolereerd - tenslotte weten we ook wel dat we allemaal onze patronen hebben - : tot een bepaalde grens.

Soms is het al dan niet "co-counseler zijn" onderdeel van het conflict en wil een centrale persoon niet aan zijn eigen stuk in het geheel werken. Het conflict kan zijn, dat die persoon niet counselt, de eigen emoties niet "hanteert", counselen als methodiek niet onderschrijft, geen probleem ziet en *toch binnen de co-counsel community wil blijven*. Ik kan voor mijzelf onderzoeken, waar dat mij emotioneel raakt, daar voorbij kan ik er helder naar kijken. Daarmee is het conflict niet uit de wereld. Een dergelijke belangentegenstelling is niet goed voor een community en zal steeds weer opnieuw conflicten geven.

2 Conflictoplossings-procedure

Bestaat het conflict na het uitvoerig doen van sessies nog steeds, dan kan aan de andere partij in het conflict worden voorgesteld een conflictoplossings-sessie met hulp van derden te doen. Die derden kunnen vertrouwenspersonen zijn, of leden van een co-counselgroep of deelnemers aan een workshop.

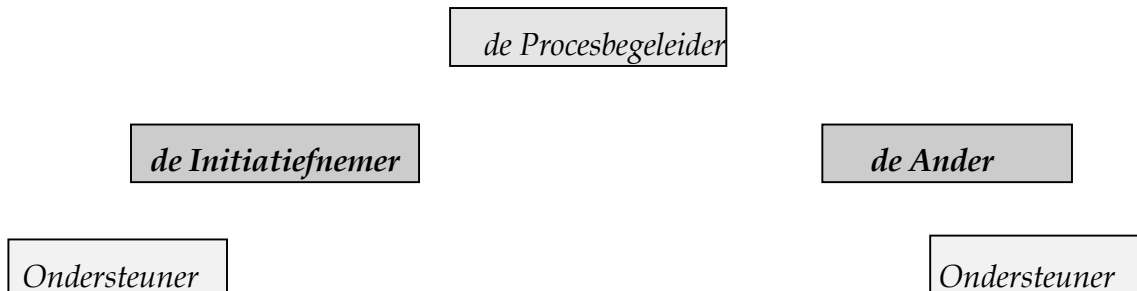
Op de volgende pagina geef ik een voorbeeld van een conflict-oplossings-procedure.

1. Cocounselen, cocounselen en nog eens cocounselen (inclusief ID check) met partner naar keuze. Doe bij voorkeur ook een sessie met intensief contract.

2. Als je de volgende stap wil doen, vertel de ander dan waarom het gaat, zodat deze kan reageren en zich zo nodig kan voorbereiden op de

3. Bemiddelingssessie

Bij de bemiddelingssessie zijn aanwezig:



Het proces:

1. Beide personen (Initiatiefnemer en Ander) hebben sessies gedaan.
 2. Zij zijn het eens over het feit dat er een conflict ligt en over de aard van het conflict en zij stemmen ermee in dit model te gebruiken.
 3. Elke persoon kiest een Ondersteuner.
 4. De Procesbegeleider wordt gekozen en accepteert die rol.
 5. De werktijd en het contract met de Ander worden aan het begin van de sessie bepaald. Tevens maken de deelnemers duidelijk aan hun Ondersteuner, wat zij van deze verwachten.
 6. Beide partijen beginnen hun werktijd met het uiten van een positieve verklaring omtrent hun motief voor de sessie, b.v. dat zij deze sessie doen om hun relatie met de ander te verbeteren.
 7. De betrokkenen krijgen om de beurt zonder onderbreking gelegenheid zich uit te spreken (2-3 minuten). Ze doen dat in de "ik"-vorm, om dumpen te vermijden. De luisteraar geeft in eigen woorden terug wat hij/zij gehoord heeft. De spreker geeft aan of hij/zij zich gehoord weet; zo nodig wordt het proces herhaald.
- Betrokkenen kunnen vervolgens wensen ten aanzien de toekomst naar elkaar uitspreken en daarover onderhandelen, totdat zij een haalbare overeenkomst hebben gesloten.
8. De Procesbegeleider bewaakt het proces en de tijd, vraagt b.v. aan de spreker: vind je dat de ander je goed gehoord heeft. Hij kan ingrijpen als een van beide partijen gerestimuleerd raakt, onhelder is of zich niet aan de regels van de procedure houdt.
 9. Zo nodig kunnen de deelnemers tijd en contract wijzigen - de Procesbegeleider houdt dat in de gaten en doet zo nodig een suggestie daartoe.
 10. Beide personen kunnen een minisessie met hun Ondersteuner doen. Ontlading wordt gedaan met de Ondersteuner als medewerker.
 11. De Ondersteuners beperken hun aandacht tot de persoon die zij ondersteunen, moedigen aan om te ademen, geven vrije aandacht en bieden zo nodig een minisessie aan.
 12. Beide partijen beëindigen hun werktijd met het uiten van een positieve verklaring omtrent hun motief voor de sessie, b.v. dat zij deze sessie gedaan hebben om hun relatie met de ander te verbeteren.
 13. De sessie wordt afgerond met het geven van een validatie aan elkaar.

3 Vertrouwenspersonen

Een conflictoplossings-procedure vraagt behalve de inzet van beide partijen om het conflict op te lossen ook bekendheid met de procedure. In Nederland, waar een cultuur is ontstaan om na de basistraining de co-counseltraining als voltooid te beschouwen, is ervaring met conflictoplossings-procedures geen gemeengoed. Per evenement of netwerk is het handig de beschikking te hebben over mensen die een co-counsel conflictoplossings-procedure goed in de vingers hebben en kunnen begeleiden. En als het netwerk of evenement groot is (CCN of een CCI workshop) en niet altijd voltallig bijeen, is een lijstje van vertrouwenspersonen een praktische weg. De functie van de vertrouwenspersonen is in dit verband die van het binnen de co-counselmogelijkheden begeleiden van een conflictoplossings-proces. De huidige vertrouwenspersonenregeling van CCN geeft de vertrouwenspersonen een ruimere taakstelling, die raakt aan de taken van de geschillencommissie. Mijns inziens is het goed de taken van respectievelijk vertrouwenspersonen en leden van een geschillencommissie goed van elkaar gescheiden te houden. Vertrouwenspersonen - en daarmee degenen die zich tot hen wenden - kunnen in een lastig parket komen als zij zowel de functie van 'vertrouwing' als b.v. adviseur van het bestuur hebben. Dat kan leiden tot onheldere processen. Het hebben van een geschillenregeling beperkt de functie van vertrouwenspersoon tot die van procesbegeleider bij het oplossen van een conflict.

4 Geschillenregeling

Een geschillenregeling is pas aan de orde als je er met co-counselen en een co-co-conflictoplossingsprocedure niet meer uitkomt.

Een goede gewoonte in verenigingen is het bestaan en de werkwijze van een geschillencommissie statutair of in huishoudelijk reglement vast te leggen als geschillenregeling. Dat betekent dat ieder lid van een vereniging zich door het aangaan van het lidmaatschap onderwerpt aan een geschillencommissie, mocht zich een geschil met dit lid voordoen. Dat moeten leden natuurlijk wel vantevoren weten, dus wordt het vermeld in de informatie voor nieuwe leden of de lidmaatschapsovereenkomst. Tevens staat dan in de statuten, wanneer er sprake is van een geschil: er is een geschil als één lid of groep leden vindt dat er een geschil is. Een gebruikelijke vorm is: de partijen kiezen zich een vertegenwoordiger in de geschillencommissie. De vertegenwoordigers kiezen in consensus een voorzitter. De commissie mag haar eigen werkwijze ontwikkelen. De commissie beslist met meerderheid van stemmen; als de stemmen staken (dat kan alleen als er een oneven aantal partijen is) beslist de voorzitter. De beslissing is bindend. Het bestaan van een geschillenregeling geeft leden de garantie dat ze bij ernstige conflicten in ieder geval gehoord zullen worden.

Voorbeeld van een statutaire vastgelegde geschillenregeling:

geschillenregeling

1. Voor het beëindigen van geschillen die ontstaan tussen leden of geledingen onderling of tussen een lid of geleding en de vereniging, moet de vereniging een geschillencommissie kunnen hebben.
2. Er is al een geschil als één partij dat vindt.
3. Als er een geschillencommissie moet zijn, benoemt ieder van de partijen binnen 2 weken na vaststelling van het geschil één lid en benoemen die leden samen binnen een week het derde lid; de commissieleden moeten lid zijn van de vereniging (c.q. mogen niet lid van de vereniging zijn)
4. De commissie mag haar eigen werkwijze ontwikkelen, waarbij minimaal beide partijen de gelegenheid wordt geboden hun standpunt mondeling toe te lichten.
5. De commissie beslist met meerderheid van stemmen; in geval van stakende stemmen beslist de voorzitter.
6. De commissie doet een uitspraak binnen twee weken nadat de partijen zijn gehoord.
7. De uitspraak van de geschillencommissie bindt alle partijen.

6 CCI-Cultuur en het voorkomen van conflicten

In Nederland zouden co-counselers meer aandacht kunnen besteden aan het in een groep met elkaar ontwikkelen van een cultuur, het maken van afspraken hoe we met elkaar om willen gaan. En dan bedoel ik niet in de eerste plaats als vereniging, want de vereniging is nooit bij elkaar. Ik bedoel in workshops en weekends, die je kunt beschouwen als een community for the time being. Op Amerikaanse CCI's wordt daar meer aan gedaan. Hoe nemen we beslissingen in deze bijeenkomst, hoe gaan we om met seksuele aantrekkingskracht., wel of niet een glaasje wijn na het werk. Ik herinner me ook een workshop met voornamelijk Engelse co-counselors - waarin we tijdens de "settling in" (die drie dagen duurde) o.a. in de groep naar elkaar uitten waar onze wensen en grenzen lagen ten aanzien van intimiteit lopende de workshop. Duidelijkheid op het moment zelf voorkomt wellicht veel conflicten; regels worden vaak door ieder anders geïnterpreteerd.

Een voorbeeld van een cultuur-afspraken, die in de USA algemeen geaccepteerd is, is het recht op een mini. Als je tijdens een bijeenkomst gerestimuleerd bent en daardoor niet meer helder aan het proces kunt deelnemen, kun je ten allen tijde om een mini vragen. Er wordt dan tijd genomen voor een mini voor wie dat wil; het effect is vaak dat een stagnerend groepsproces daarna weer op gang komt en er veel sneller besluiten worden genomen.

Nog een voorbeeld. In sessies geven we elkaar geen kritiek. In de basistraining - waar veel nadruk op veiligheid ligt - wordt vaak afgesproken, dat ook niet in de wandelgangen te doen. Dat is echter geen onderdeel van het co-counselen. Als co-counselgroep kun je met elkaar afspreken hoe je met kritiek of feedback om wilt gaan.



SUGGESTIONS FOR DEALING WITH CONFLICTS OR ATTRACTIONS

At a CCI workshop you might find out that you are avoiding someone, that someone irritates you, or that there is person you want to be with all the time. You might find yourself in conflict with one or more other people, or tempted to start a sexual relationship. This sheet gives some suggestions to help you deal with interpersonal events.

Prevent conflict: speak your truth

Speak your truth and communicate with each other; you can use the steps of non-violent communication:

When I see/hear/observe

I feel

My need is

I have a request

Irritations, breakdowns and conflicts

Irritations and conflicts can happen, especially in the intense setting of a workshop. A conflict offers you a unique opportunity to confront your patterns and turn a breakdown in a breakthrough.

Suggestions:

- Cocounsel about the upset; ask your buddy or any other cocounsellor, who is not part of the conflict. An ID check is recommended, see other side.
- Ask for **group time** in your support group, unless they are part of the conflict.

If that is not enough there are several options:

- Contract for a **fair fight session** with the person involved, if you are familiar with this process.
- Set up time with e.g. a volunteer facilitator and ask for an **intensive contract**.

If not enough:

- Arrange a **conflict resolution session** with at least one person from the list of volunteer facilitators. The first step to do a conflict resolution session is to get an agreement from both sides that a) there is a conflict and b) the nature of the conflict.

If it is impossible to handle the problem within this framework, and/or a serious breach of culture has occurred you can appeal to the conflict regulation at the organisers group. The organisers group is responsible for the procedure and may call a meeting to determine what steps are indicated. An option here is a final decision in consensus by a conflict-committee with people rooted in different communities or representing different parties involved.

Romantic/sexual attraction between cocounsellors

Romantic or sexual contraction between cocounsellors can happen. They can impact the ability to cocounsel together. Patterns can replay. For those of us with histories of sexual abuse and/or boundary issues around sex, it is especially important to be clear in our choice, so that we don't rewind ourselves or others.

Suggestions:

Don't act upon the attraction. Cocounsel about it with someone else. You can use the **attraction exploration questions**; also an **ID check** is recommended; both are described in this hand-out.

If the attraction continues, ask yourself whether you can still cocounsel with the person; it is very difficult to maintain clear boundaries with an attraction present, so you might decide to stop cocounseling with this partner.

Trust persons=volunteer facilitators=vertrouwenspersonen

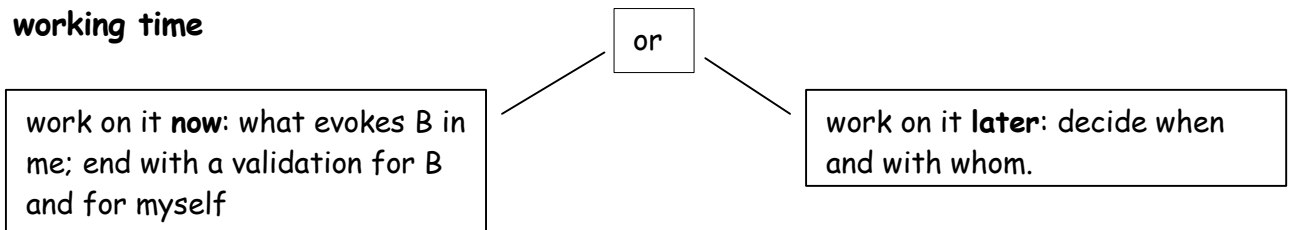
These people are familiar with intensive contract and with conflict resolution procedure. There is a list with names and room numbers.

Identification-check

name the similarities ⇔ working time ⇔ name the differences

*A = de person I have an identification with
B = the person I identify this person with; this
could be myself*

1. **who** does A remind me of? *first thought*
2. **in what respect** reminds A me of B? *in appearance, behaviour, be specific*
3. **working time**



4. name the **(positive) differences between A and B**, be specific
5. turn to A (or A-cushion): **You are**
6. what could help to stay **out of the restimulation** in the future?
7. what will I do if would get **restimulated again?**
8. **attention for A**, if present: do you feel separated from B? If not continue session and or/name more differences.
9. **validation for A.**

The fair fight model

A speaks their truth about what bothers him or her (You can use the steps of non-violent communication: I observe, I feel, I need)

B reflects back what A just said, so A can check if he feels heard

A does a proposal for change (a request to the other, or an intention for yourself)

B reflects the proposal

If irritation and proposal are both clearly understood and reflected, it is B's turn

- o B can agree with the proposal
- o B can defer the proposal and comes with an alternative
- o B agrees basically with the proposal, with a change to it; than negotiation starts until the proposal is agreeable to both.

in latter phases of the process reflecting back is done only when asked for

Attraction exploration questions

- o Id check: who does the person remind me of?
- o do I experience vulnerability the person shows during sessions as being drawn out by me personally?
- o am I interpreting eye contact and touch as meaning something romantic or sexual?
- o am I thinking: "I can share deeply with this person, something special must be going on
- o am I looking at this person romantically or sexually during the session, rather than with caring free attention?
- o am I interpreting being heard in the client role as being "loved".
- o am I using the counsellor, teacher or facilitator role as a place to express my attraction?
- o is the trust developed within cocounselling sessions restimulating past love-based relationships. Is it restimulating a desire to be loved in this way I know from the past?
- o am I using my client or counsellor time to stimulate the person's interest in me?
- o is the intense energy exchange in sessions filling a need or desire in my life for deep intimacy?