

Inhoud

Inleiding		13
1	Sociaal conflict en conflictoplossing in de sociale context	15
1.1	Inflatie van het conflictbegrip	15
1.2	Definitie van 'sociaal conflict'	16
1.3	Wat is geen sociaal conflict?	20
1.4	Verskillende begrippen aangaande conflictbehandeling	22
1.5	De structuur van dit boek	25
Deel 1 Conflictdiagnose		29
2	Mensbeeld en sociale conflicten	31
2.1	Het drievoudige wezen van de mens	31
2.1.1	De mens in verschillende sociale relaties	33
2.1.2	De drie subsystemen van de organisatie	38
2.2	De geestkern van de persoonlijkheid	39
2.3	Psychische functies in sociale conflicten	40
2.3.1	Vertekende percepties (1) van het denk en voorstellingsleven (2)	43
2.3.2	Benadeling van het gevoelsleven (3)	44
2.3.3	Corrumpering van het wilsleven (4)	47
2.3.4	Verandering in het uiterlijk gedrag (5)	49
2.3.5	Effecten van conflictgedrag	52
2.4	De psychische functies als uitgangspunt voor conflictmanagement	54
3	Typologie van conflicten	55
3.1	Overzicht van de belangrijkste systematiseringspogingen	55
3.1.1	Conflicten volgens geschilpunten	56
3.1.2	Conflicten volgens hun verschijningsvorm	57
3.1.3	Conflicten volgens de kenmerken van de conflictpartijen	59
3.2	De problematiek van handelingsgeoriënteerde typologieën	62

3.3	Dimensies van een handelingsgeoriënteerde typologie	67
3.4	Het conflictkader (de arena): micro-, meso- en macroconflicten	69
3.4.1	Conflicten in de microsociale arena	70
3.4.2	Conflicten in de mesosociale arena	71
3.4.3	Conflicten in de macrosociale arena	72
3.5	Een paar gevolgen van conflicten in verschillende sociale kaders	72
3.6	De reikwijdte van inspanningen	73
3.6.1	Wrijving, frictieconflict, issueconflict	74
3.6.2	Positiestrijd	74
3.6.3	Systeemveranderingsconflict	74
3.7	De dominante uitingsvorm van het conflict	75
3.7.1	Vormgebonden en vormloze conflicten	76
3.7.2	Hete en koude conflicten	77
3.8	Twee conflicttypen nader bekeken: hete en koude conflicten	78
3.8.1	Heet conflict	79
3.8.2	Koud conflict	81
3.8.3	Het tegenover elkaar plaatsen van hete en koude conflicten	85
3.8.4	Gebruikstoepassingen voor conflictbehandeling	87
3.9	Het begrip mobbing	91
4	Modellen van de conflictdiagnose	93
4.1	Bepaling van het conflicttype en conflictdiagnose	93
4.2	Twee hoofdgebieden van de conflictbeschouwing	95
4.3	Lineair-causaal en recursief verbonden denken bij de conflictdiagnose	97
4.4	Het sociaal-ecologisch uitgangspunt	101
4.5	Het hoe en wat zijn even belangrijk	103
5	Inhoudelijke dimensies van de conflictdiagnose	105
5.1	De conflictthema's: 'issues'	106
5.2	Het conflictverloop	113
5.3	De stakeholders respectievelijk de conflictpartijen	116
5.4	De onderlinge relaties van de partijen	121
5.4.1	Informeel relaties	121
5.4.2	Formele posities en relaties van de partijen	123
5.5	De fundamentele instellingen van de bij het conflict betrokken partijen	152

5.6	Slotopmerkingen bij conflictdiagnose	162
5.6.1	Diagnose: in haar geheel	163
5.6.2	Diagnose: in drie stappen	165
6	Conflictconstellaties in het mesosociaal kader	167
6.1	De betekenis van de exponenten van de conflictpartijen	167
6.1.1	Sociale besmetting	169
6.1.2	Uitgangspunten van de conflictbehandeling	171
6.2	De relatie van de vertegenwoordigers met hun partijen	171
6.2.1	Formele mandaatverhoudingen en de persoonlijkheid van de vertegenwoordiger	173
6.2.2	Basistypen van relaties tussen representant en basisgroep	174
6.2.3	Consequenties voor de conflictbehandeling	179
6.3	Drie conflictconstellaties volgens Horst Eberhard Richter	183
6.3.1	Sanatorium	185
6.3.2	Vesting	187
6.3.3	'Theater'	189
6.3.4	Een vierde type: 'Kruisridders'	191
Deel 2 De dynamiek van de escalatie		193
7	Inleiding tot de escalatieproblematiek	195
7.1	De voordelen van een samenhangende escalatietheorie	195
7.2	Vijf escalatietreden volgens Louis Pondy	197
7.3	Vier escalatiefasen bij internationale crises volgens Quincy Wright	198
7.4	44 escalatietreden volgens Herman Kahn	200
8	Basismechanismen van de escalatiedynamiek	205
8.1	Toenemende projectie bij groeiende zelffrustratie	206
8.2	Issuelawine en simplificering	211
8.2.1	Bewuste uitbreiding van de strijdvragen (Issues) bij tactische doelen	211
8.2.2	Onbewuste besmetting van andere issues	212
8.2.3	Cognitieve complexiteitsreductie	213

8.3	Wederzijdse causaliteitsomkering bij gelijktijdige simplificering van causaliteitsrelaties	214
8.4	Uitbreiding van de sociale arena bij een gelijktijdige tendens tot personifiëren	217
8.5	Bespoediging door 'pessimistische anticipatie'	221
9	Keerpunten in de escalatie	225
10	Fasenmodel van de escalatie	231
10.1	Trede een: verharding	233
10.2	Trede twee: debat en polemie	237
10.3	Stap drie: geen woorden, maar daden!	246
10.4	Trede vier: zorgen om imago en coalitie	254
10.5	Trede vijf: gezichtsverlies	263
10.6	Trede zes: dreigstrategieën en afpersing	274
10.7	Trede zeven: beperkte vernietigingsslagen	288
10.8	Trede 8: versplintering, totale vernietiging	293
10.9	Trede negen: samen de afgrond in	295
10.10	Overzicht van de negen escalatietreden	295
10.11	Escalatie op hete en koude wijze	298

Deel 3 Strategie van de conflictbehandeling 305

11	Interventies van de conflictbehandeling	307
11.1	Principiële gerichtheid van de interventies	307
11.1.1	Preventieve interventies	308
11.1.2	Curatieve interventies	308
11.1.3	De-escalerende interventies	308
11.1.4	Escalerende interventies	309
11.1.5	Vier principiële interventierichtingen	309
11.2	De zes psychische functies als uitgangspunt voor interventies	311
11.2.1	Op percepties en denken georiënteerde interventies	313
11.2.2	Op gevoelens en instellingen georiënteerde interventies	319
11.2.3	Op de wil van de partijen georiënteerde interventies	331
11.2.4	Op gedragswijze georiënteerde interventies	335
11.3	Een keerpuntervaring in alle psychische functies	341

12 De vijf diagnosedimensies als uitgangspunt voor interventies 343

12.1	Op issues georiënteerde interventies	343
12.1.1	Inventarisatie van de issues	344
12.1.2	Issueconsensus	346
12.1.3	Fractioneren van issues (volgens R. Fisher)	346
12.1.4	Flexibiliseren van issues	348
12.1.5	Transponeren van issues	349
12.2	Op het conflictproces gerichte interventies	352
12.2.1	Op het verleden gerichte interventies	353
12.2.2	Op het heden gerichte interventies	357
12.2.3	Op de toekomst gerichte interventies	359
12.3	Op de partijen gerichte interventies	360
12.3.1	Interventies ter versterking van de interne integratie van de partijen	361
12.3.3	Interventies ter vergroting van de handelingsspeelruimte van de exponenten	364
12.4	De relaties tussen de partijen als interventieveld	365
12.4.1	Op de informele relaties gerichte interventies	367
12.4.2	Op de formele relaties gerichte interventies	370
12.5	Op de basisinstellingen betrokken interventies	372
12.6	Opmerkingen ter afsluiting van hoofdstuk 11 en 12	375

13 Algemene principes voor interventies van de conflictbehandeling 379

13.1	Interventieprincipes in het spanningsveld van praktijktheorie en sociale technieken	379
13.2	Polariteit en ritme bij de conflictbehandeling	380
13.2.1	Pendelbeweging tussen speciale en algemene oriëntatie ('focus-context' respectievelijk 'differentiëren-integreren')	381
13.2.2	Pendelbeweging tussen confronteren en samenbrengen ('differentiëren-integreren', 'polariseren-synthetiseren')	381
13.2.3	Pendelbeweging tussen identificeren en distantiëren ('psychische nabijheid-psychische distantie')	382
13.3	Het samenwerken van de polaire principes	383

14 Strategiemodellen van de conflictbehandeling 387

14.1	Overzicht van de strategie- en rolmodellen	388
------	--	-----

14.2	Escalatiegraad en strategiemodellen	390
14.2.1	Moderation	391
14.2.2	Procesbegeleiding ('procesconsultatie')	392
14.2.3	Systeemtherapeutische procesbegeleiding	392
14.2.4	Bemiddeling (mediation in de klassieke betekenis)	393
14.2.5	Arbitrageprocedure	393
14.2.6	Machtsingreep	393
14.2.7	De 'chairman'	394
14.2.8	De 'conciliator'	394
14.3	Vergelijkingspunten voor rolmodellen	395
14.4	Indicatoren voor de strategie en rolkeuze	397
15	Strategie- en rolmodellen nader bekeken	399
15.1	Moderation	399
15.2	Procesbegeleiding, procesconsultatie	402
15.3	Systeemtherapeutische procesbegeleiding	407
15.4	Klassieke bemiddeling, klassieke mediation	412
15.5	De 'conciliation'	419
15.6	Arbitrageprocedure, rechterlijke beslissing	422
15.7	Machtsingreep	426
15.8	Vergelijking van strategie- en rolmodellen	429
15.8.2	Acceptatie van een derde partij en conflictoplossing door de partijen	431
15.8.3	De doorzettingsmacht van de derde partij	432
15.8.4	Het bewaren van afstand tussen de conflictpartijen	433
15.8.5	Aandeel van de zelfwerkzaamheid van de conflictpartijen en de derde partij	434
15.8.6	Tijdsinvestering	435
15.8.7	Curatieve en preventieve werking van interventies	436
15.9	Verandering van het rolconcept in het conflictbehandelingsproces	437
15.10	Van non-directieve naar directieve interventies	438
16	Fasen van de conflictbehandelingsstrategieën	441
16.1	Fasenmodellen in de literatuur	441
16.2	Algemene strategie en speciale strategieën	442
16.3	Principes voor de algemene strategie	444
16.3.1	De pendelbeweging tussen de polaire principes	444

16.3.2	Het dilemma van onderzoeken en ingrijpen	444
16.3.4	Consolidatie door cyclische overlapping	446
16.4	De eerste hoofdfase van de conflictbehandeling: oriëntatiefase	448
16.5	De tweede hoofdfase van de conflictbehandeling: speciale conflictbehandelingsstrategieën	455
16.5.2	Fasen van de procesbegeleiding	457
16.5.3	Fasen van de systeemtherapeutische procesbegeleiding	462
16.5.4	Fasen van de klassieke bemiddelingsstrategie	463
16.5.5	Fasen van de conciliation-strategie	464
16.5.6	Fasen van de arbitrageprocedure	465
16.5.7	Fasen van een machtsingreep	466
16.5.8	Fasenmodellen van de moderne mediation	466
16.6	De derde hoofdfase van de conflictbehandeling: consolidatiefase	469
17	Slotopmerking	473
Bijlagen		475
Literatuur		477
Index		517