

Conflicthantering

Bron:

- Syllabus Training 'On the Job' Assetmanagement Gemeente Nijmegen Afd. Stadsbeheer, 2Coach, 2015
- Portfolio "Ontwikkeltraject Bouw- en Tracémanager ProRail", ing. N. Assegaff MSc. & SIOO, Workshop ProRail, afdeling Bouwmanagement, 2007 t/m 2008
- Conflicthantering en organisatieontwikkeling, Mastenbroek, Kluwer, 1996
- [http://nl.wikipedia.org/wiki/Conflict_\(onenigheid\)](http://nl.wikipedia.org/wiki/Conflict_(onenigheid))
- <http://www.psychischegezondheid.nl>
- <http://mens-en-samenleving.info.nl>

Wat is het

Iedereen heeft gedurende zijn of haar leven te maken met meningsverschillen, ruzies en conflicten. Over onbenullige kleinigheden, over principes, over werkverdeling, over van alles en nog wat. Over alles waar we een mening over hebben, kan iemand anders een andere mening hebben. Meningsverschillen zijn dus een normaal verschijnsel. Hoe we met deze verschillen omgaan, verschilt nogal. Doen we dit goed, dan hoeven meningsverschillen niet tot ruzies en conflicten te leiden. En dat kan onszelf (en een ander) een hoop stress besparen!

Een conflict ontstaat over het algemeen, omdat mensen als ze een meningsverschil hebben, niet meer naar elkaar luisteren. Soms is de inhoud van het meningsverschil op zich niet eens zo belangrijk, maar spelen niet luisteren naar elkaar, emoties of botsende persoonlijkheden een rol. Conflicten kunnen aanleiding geven tot spanning en stress. Dit komt omdat conflicten vaak emotioneel beladen zijn en gepaard kunnen gaan met boosheid, woede, angst, teleurstelling, schaamte, schuldgevoel of gevoelens van spijt of berouw.



Definitie van conflict:

Een conflict is een situatie waarin twee of meer partijen methodes hanteren, doelstellingen nastreven of waarden aanhangen die, daadwerkelijk of in de perceptie van de partijen, onverenigbaar zijn en daardoor in botsing komen.

[Bron: www.wikipedia.org].

Hoe werkt het

Hoe ga je om met conflicten? De stijl van omgaan met conflicten -ook wel Conflict Coping of Conflicthantering genoemd, kan van grote invloed zijn op de uitkomst van een Conflict. Er zijn verschillende Copingsstrategieën: Strijden, Aanpassen, Vermijden, Samenwerken en Onderhandelen. Welke strategie om met Conflicten om te gaan je ook hanteert, bij elke stijl

zijn er voor- en nadelen. Uit de literatuur c.q. verschillende theorieën komt naar voren dat er vijf manieren zijn waarop je met een conflict om kunt gaan:

1. Strijden (doordrukken)
2. Aanpassen (meegaan)
3. Vermijden (ontlopen)
4. Samenwerken (oplossen)
5. Onderhandelen (compromis)

Het verschil tussen deze stijlen schuilt in hoe je omgaat met de twee elementen van een conflict:

- I. de inhoud of kwestie waar het conflict over gaat
- II. de relatie met de ander

1. Strijden

Strijden doe je als je de inhoud/kwestie van het conflict erg belangrijk vindt en de relatie met de ander minder of onbelangrijk. Met deze strategie stel je jouw belangen voorop en zet je alles op alles om te winnen. Je pakt alles aan wat je maar enigszins een machtspositie kan geven in het conflict, zodat je jouw zin kunt doordrukken: argumenten, je positie, sancties, de zwakke punten van de ander. Strijden kun je doen om op te komen voor je rechten, bij onrechtvaardigheid, in noodsituaties, bij onderwerpen die van groot belang zijn (alleen als je zeker weet dat je gelijk hebt). Of om jezelf te beschermen tegen mensen die anders misbruik van je zullen maken.

- Voordeel: je hebt een grote kans om gelijk te krijgen, je houdt volledig vast aan je eigen belang.
- Nadeel: strijden is geen handige strategie als je later nog wilt samenwerken. Je kunt hiermee de relatie beschadigen. Daar komt bij dat je het eigenlijk alleen maar kunt doen als je degene bent die de meeste machtsmiddelen tot zijn beschikking heeft. Strijden is -indien het een vast patroon is- vaak een strategie voor mensen die wat agressiever zijn (dit is niet hetzelfde als assertief!).

2. Aanpassen

Aanpassen doe je over het algemeen als je de relatie belangrijker vindt dan de kwestie of inhoud van het conflict. Als je je aanpast, zet je je eigen belangen opzij. Aanpassen kan een verstandige strategie zijn als je beseft dat je ongelijk hebt of bij iemand die je nog niet zo goed kent (bv. als je net een nieuwe baan hebt).

- Voordeel: je bewaart er de lieve vrede mee en bouwt er sociaal krediet mee op
- Nadeel: soms kan aanpassen minder goed of handig zijn. Je laat je dan iets in de maag splitsen, waar je niet achter staat. Of je laat over je heen lopen. Mensen die niet assertief zijn, kiezen vaak voor aanpassing als strategie.

3. Vermijden

Een conflict vermijden doe je over het algemeen als je zowel de kwestie als de relatie niet echt belangrijk vindt. Je kiest ervoor om niet te reageren en gaat de ander uit de weg.

- Voordeel: je steekt er geen energie in
- Nadeel: vermijden is geen verstandige strategie als je privé of zakelijk ook na het conflict met de ander te maken hebt. Het conflict blijft namelijk gewoon liggen en kan op ieder ander (vaak onverwacht) moment weer opspelen.

4. Samenwerken

Samenwerken doe je als je zowel de kwestie als de relatie belangrijk vindt. Je zoekt door samenwerking een oplossing waar beide partijen achterstaan. Beide partijen laten de eigen belangen los en gaan op zoek naar het gezamenlijk belang. Gaan samen op zoek naar een oplossing door goed naar elkaar en ieders opvattingen en de onderliggende belangen te luisteren. Samenwerken is een goede strategie als het doel leren is of als je een band wilt creëren. Echter, dit kan alleen indien de ander er ook open voor staat. Als de andere partij bezig is met strijden, aanpassen of vermijden, zal deze strategie niet werken.

- Voordeel: je kunt er veel van leren en het creëert een band
- Nadeel: het kost veel tijd.

5. Onderhandelen

Bij onderhandelen richt je je zowel op de kwestie/inhoud van het conflict als op de relatie. Onderhandelen houdt in: het verschil samen delen. Om tot een wederzijds acceptabele oplossing te komen doen beide partijen concessies. Het verschil met samenwerken is dat beide partijen vasthouden aan hun eigen belang en doelstelling, maar van hieruit wel stappen naar elkaar toe zetten. Onderhandelen is een goede strategie als beide partijen even machtig zijn en de doelstellingen elkaar uitsluiten. Als er sprake van tijdsdruk is of bij meer complexe problemen kan onderhandeling een goede strategie zijn. Op onderhandelen valt men soms terug als andere strategieën (bv. strijden of samenwerken) niet lukken of gelukt zijn.

- Voordeel: het is sneller dan samenwerken
- Nadeel: je komt niet altijd tot een optimale oplossing, het is een compromis.

Door het doen van onderstaande test kun je zien welke conflicthanteringstijl je meestal hanteert. Aansluitend kun je lezen welke stijl in welke situatie het beste toegepast kan worden. Deze onderstaande test is gebaseerd op meerdere wetenschappelijke conflicthantering-theorieën. De test bestaat uit vijftien paren van uitspraken. Geef per paar aan welke van de twee uitspraken doorgaans op jou van toepassing is. Als beide uitspraken niet van toepassing lijken, kies dan toch diegene je het meest waarschijnlijk zou toepassen. Maak dus altijd een keuze.

Bij een conflict

vermijd ik controversiële standpunten	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	vermijd ik dat de ander zich ongelukkig voelt
kom ik op voor het belang van beide partijen	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	streef ik naar een compromis
streef ik mijn doelen na	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	geef ik toe om de relatie te behouden
streef ik naar respect voor elkaars standpunten	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	heb ik meer oog voor de wensen van de ander dan voor die van mij
vraag ik advies van anderen voor een oplossing	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	probeer ik spanningen te vermijden
maak ik problemen direct bespreekbaar	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	probeer ik zo veel mogelijk rekening te houden met de ander
probeer ik eerlijk over te steken	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	probeer ik bedenkijd te krijgen
probeer ik de ander te overtuigen	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	probeer ik de geschilpunten boven tafel te krijgen
probeer ik mijn zin te krijgen	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	hoeft de onderste steen niet altijd boven te komen
ben ik vastberaden	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	streef ik naar een compromis
probeer ik alles boven tafel te krijgen	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	probeer ik de ander niet te kwetsen
probeer ik niet op alle fronten mijn gelijk te halen	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	vermijd ik standpunten die de situatie kunnen verergeren
steek ik mijn visie niet onder stoelen of banken	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	stel ik voor elkaar halverwege te ontmoeten
probeer ik de ander te overtuigen van mijn argumenten	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	probeer ik argumenten van beide partijen tegen elkaar af te wegen
doe ik datgene om spanningen te vermijden	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	sus ik de ander om de relatie te behouden

Je uitslag

Elke stijl van conflicthantering correspondeert met een bepaalde verhouding waarin je enerzijds probeert je eigen belangen veilig te stellen en anderzijds probeert de belangen van de ander veilig te stellen. Ga naar de link <http://www.123test.nl/conflict/> en bij de uitslag worden de stijlen beschreven die je waarschijnlijk het meest gebruikt.

Mijn stijlen zijn (peildatum: ...dd.../...mm.... / ...jjj..) :

.....

Wat levert het op

Conflicten komen overal voor en worden vaak als vervelend ervaren, maar hoeven niet persé of altijd negatief te zijn. Een conflict kan soms ook leiden tot een positieve uitkomst. Bijvoorbeeld de oplossing voor een lang slepend probleem dat heel lang heeft gewoekerd en tot veel spanning en stress heeft geleid. Het kan ook, hoewel het misschien tegenstrijdig klinkt, juist leiden tot een betere of diepere band tussen mensen. Een belangrijk gegeven hierbij, is **de manier waarop je omgaat met conflicten**. Evenzo is het goed om te beseffen dat degene met wie je een conflict hebt, een andere stijl van omgaan met conflicten heeft dan jij. Dat verschillende mensen verschillende stijlen van omgaan met conflicten kunnen hebben. Er bestaat niet zoiets als één goede conflicthanteringstijl. Een bepaalde stijl kan in de ene situatie goed uitpakken en in de andere juist niet. Het gaat om het hanteren van de juiste stijl in de juiste situatie. Over het algemeen is de mens geneigd om vanuit een vast reactiepatroon te reageren. Niet beseffend dat een andere omgang c.q. andere stijl een veel betere uitkomst of positiever resultaat zou kunnen geven.

Als het niet tot een oplossing komt is het beste, dit in het gesprek aan de orde te stellen: “Waarom komen wij er niet uit?” Soms is het verstandig, het onderwerp even te laten rusten. Maak duidelijke afspraken over wat wel of niet acceptabel is in het gedrag van de betrokkene zolang het conflict niet is opgelost.

**MAKE A CONFLICT
SOLVE A CONFLICT
AVOID A CONFLICT**

**BY CHANGING
WORDS**

Loesje