

CONFLICTEN ALS INGREDIËNT VOOR STABIELE, PRODUCTIEVE EN PRO-ACTIEVE TEAMS

Een conflict is niet altijd onwenselijk en ongewenst. Controverse roept nieuwsgierigheid en gesprekken op. Het geeft inzicht in ieders conflictstijl. Om de winst van conflicten te kunnen inzien, zijn de volgende ingrediënten noodzakelijk: een open houding, het vermogen tot zelfreflectie en nieuwsgierigheid. Als dat de basishouding is van het team is het mogelijk om met een onderzoekende blik naar het conflict te kijken. Individuele teamleden worden zich bewust van hun manier van handelen en reageren, waardoor het nadenken over manieren van beïnvloeden de logische volgende stap is.

Conflicten zijn ook onderdeel van het werkende leven. Conflicten binnen een team kunnen een grote bijdrage leveren aan veranderingen en ruimte bieden tot openheid en eerlijkheid. Experimenteren met de volgende punten levert teams vaak veel op. Veel succes!

VAN CONFLICT NAAR WINST

1

GA HET CONFLICT AAN

2

NEEM TIJD VOOR ANALYSE

3

STEM JE STIJL AF OP DE SITUATIE EN HET DOEL

4

SPEEL NIET OP DE MAN

VAN CONFLICT NAAR WINST

1 GA HET CONFLICT AAN

Conflicten vermijden is geen oplossing. Deze manier van handelen kan juist voor fysieke (verhoogde bloeddruk, verhoogde hartslag, spierspanningen) en psychische klachten zorgen (slapeloosheid, piekeren, prikkelbaarheid, spanningsklachten).



Waar mensen zijn, zijn er conflicten. De manier waarop je intuïtief reageert, is niet altijd de meest adequate manier en leidt ook niet per definitie tot een oplossing. Het keren en doorbreken van patronen is echter makkelijker gezegd dan gedaan. Jij hebt misschien wel meegekregen dat conflicten 'eng' zijn (terwijl dit een grote bijdrage levert aan veranderingen en eerlijkheid) of dat het vermijden van conflicten rust geeft (terwijl dit fysieke en psychische klachten kan opleveren).

In je (professionele) leven neem je allerlei rollen aan. En bij iedere rol is het noodzakelijk verwachtingen te managen, weerbaar te zijn, voor jezelf op te komen, je grenzen aan te geven, je grenzen überhaupt te herkennen en gepast assertief te handelen. Als je dat niet doet, je er onvoldoende van bewust bent, je daar niet bij stil staat, bestaat het gevaar van een intrapersoonsconflict (binnen het individu zelf - frustraties/identiteitsconflict) of een interpersoonconflict (tussen twee personen).

VAN CONFLICT NAAR WINST

2

NEEM TIJD VOOR ANALYSE

*Maak onderscheid in de verschillende conflictniveaus.
Voor een interpersoonsconflict zijn twee personen nodig. Veel vaker is er echter sprake van innerlijke strijd en is er sprake van een intrapersoonsconflict.*



Het begint dus bij jezelf en je zelfanalyse. Als er sprake is van een interpersoonlijk conflict dan zijn fight, flight & freeze onbewuste, automatische en oeroude reacties. Deze oerinstincten kunnen ons nog steeds beschermen, maar soms ook in de weg zitten. Door je bewust te zijn van je natuurlijke reactie is het mogelijk deze bij te sturen waardoor er eerder een win-win-situatie kan ontstaan.

NEEM TIJD VOOR ANALYSE BIJ EEN INTERPERSOONLIJK CONFLICT

FIGHT

Is dit jouw natuurlijke reactie in stresssituaties?



- Iedere keer weer als ik denk mijzelf rustig te houden ben ik toch snel prikkelbaar of geïrriteerd.
- Iedere keer weer als ik me voorneem om samen te werken en tot een oplossing te komen is het zo moeilijk om mijn mening niet door te drukken.
- Iedere keer weer heb ik het gevoel uitgedaagd te worden, mijzelf te laten horen om mijn bestaansrecht duidelijk te maken.

TIPS

Realiseer je dat je ook uit de fightstaat kun stappen. Houd voor ogen dat je mild wil zijn en mild wil reageren. Het helpt dan om minder gespannen te staan of eens relaxt te gaan zitten. Verbeeld je dat je tegenstanders je vrienden zijn die je door en door kent. Probeer dat te projecteren op je tegenstanders en je oordelende gedachten om te zetten naar nieuwsgierigheid, stel vragen en luister naar wat de ander zegt.

NEEM TIJD VOOR ANALYSE BIJ EEN INTERPERSOONLIJK CONFLICT

FLIGHT

Is dit jouw natuurlijke reactie in stresssituaties?



- Iedere keer weer als iemand met mij een discussie aan wil gaan, voel ik de neiging om weg te lopen, in mijn schulp te kruipen en zou ik het liefst willen verdwijnen.
- Iedere keer weer voel ik dat ik een stukje van mezelf inlever als ik weer mijn mond niet open doe en stilzwijgend instem.

TIPS

Schiet je bij stress in de flightstaat, dan neemt de angst het over. Wat je nodig hebt is lef om het contact aan te gaan, lef om te staan voor wat je zelf vindt en wil. Het helpt dan om je bewust te worden van je ademhaling en je voeten stevig op de grond te zetten. (H)erken dat angst een emotie is die we allemaal kennen en zet irreële gedachten om in: dit kan ik, dit doe ik.

Feel the fear and do it anyway.

NEEM TIJD VOOR ANALYSE BIJ EEN INTERPERSOONLIJK CONFLICT

FREEZE

Is dit jouw natuurlijke reactie in stresssituaties?



- Iedere keer weer als ik denk assertief te kunnen zijn, overvalt het me dat ik toch vaak bevries.
- Iedere keer weer als er iets onverwachts gebeurt, voel ik mij angstig en gespannen.
- Iedere keer weer weet ik wat ik moet zeggen en wat ik moet doen en toch komt er geen zinnig woord uit mijn mond.

TIPS

Stress roept bij jou paniek op. Je denkt aan niets of je hoofd loopt over van gedachtes. Het helpt om dan 'contact' te maken met je lijf en te verwoorden wat je ervaart. Als je dat verwoordt, ontdooi je en kun je weer reageren. Beweging (even koffie halen) helpt om alles op een rijtje te zetten en te bedenken wat de paniek oproept.

VAN CONFLICT NAAR WINST

3

STEM JE STIJL AF OP DE SITUATIE EN HET DOEL

Er is geen goed en er is geen fout. Alle conflictstijlen hebben een functie en zijn in verschillende situaties heel effectief en efficiënt. Durf dus je eigen kleurenpalet aan stijlen uit te breiden zodat je de keuzemogelijkheid vergroot. Kies bewust voor een stijl die past bij de situatie en het doel dat bereikt moet worden. Je kunt doordrukken, vermijden, samenwerken, toegeven of een compromis sluiten. Elke stijl is effectief in bepaalde situaties.



Het Thomas-Kilmann model laat zien dat het omgaan met conflicten altijd een spanningsveld oplevert tussen twee menselijke neigingen. Aan de ene kant gaat het om **assertiviteit**: de wens om je (eigen) doelen door te drukken en de opdracht te realiseren. Aan de andere kant speelt **coöperativiteit** een rol en is de wens groot om de relatie goed te houden en om het proces soepel te laten verlopen. De meest effectieve stijl hangt af van de situatie. Soms moet je doordrukken omdat er tijdsdruk is en je weet dat je gelijk hebt, in andere situaties is komen tot een compromis effectiever. Zelfs toegeven of vermijden kan een goede aanpak zijn als het resultaat er eigenlijk niet zoveel toe doet of als de ander duidelijk machtiger is en het eigen gelijk niets oplost.

VAN CONFLICT NAAR WINST

4

SPEEL NIET OP DE MAN

Blijf tijdens een conflict goed naar elkaar luisteren en blijf oog houden voor elkaars belangen. Waak ervoor dat emoties niet de overhand nemen, dat de gesprekken focus houden op het probleem en dat er niet op de man wordt gespeeld.



De grootste valkuil in conflictsituaties is dat je overmand door emoties elkaar verwijten maakt, aannames doet en persoonlijke opvattingen (over de persoon) de overhand krijgen. In dat geval is het noodzakelijk pas op de plaats te maken. Welke stijl je hebt en welk doel je wil bereiken in iedere conflictsituatie is wederzijds respect een ongeschreven regel. Als respect ontbreekt in het team en voor elkaar, is er geen ruimte voor openheid, nieuwsgierigheid en zal veranderingen en ontwikkeling van het team uitblijven.

VAN CONFLICT NAAR WINST



Ieder mens heeft een eigen unieke wijze om conflicten het hoofd te bieden. Jouw persoonlijke geschiedenis en ervaring bepalen je strategie: aanpassen, samenwerken, compromissen sluiten, vermijden, of het inzetten van macht. Ondanks die strategie is ieder mens geneigd om conflicten te voorkomen en de stijl die je daar voor kiest is afhankelijk van de mate waarin je oog hebben voor je eigen belang en dat van de ander. Helaas is het niet zo dat de intentie om het conflict te voorkomen ook het gewenste resultaat heeft. Integendeel!

Bewustzijn van je eigen stijl en het kunnen herkennen van de stijl van de anderen vergroot de stijlflexibiliteit in gedrag en daarmee de kans op het oplossen van conflicten.



Dit is een uitgave van SVTP, School voor Toegepaste Psychologie.

SVTP verzorgt trainingen voor iedereen die zich wil verdiepen in hoe mensen zich ontwikkelen en gedragen in verschillende situaties en is dé expert op het gebied van leiderschaps- en ontwikkeltrajecten.

Onze missie is om (wetenschappelijke) kennis te vertalen naar praktisch toepasbare inzichten. Eén van de trainingen van SVTP is de training Conflicthantering & mentale weerbaarheid. Dit onderwerp maakt ook vaak onderdeel uit van het ontwikkeltraject wat we met veel teams aangaan.

Wil je meer informatie, ben je nieuwsgierig wat we voor jou, jouw team of de organisatie kunnen betekenen?

Kijk dan eens op onze website: www.svtp.nl, neem contact met ons op, of bel 06 46747744.

