

# Technieken Conflicthantering

Als we vragen waaraan het woord "conflict" je doet denken dan komen meestal volgende woorden naar boven: ruzie, wrijvingen, boosheid, kwaad worden, agressie, roepen, pijn. Dit zijn allemaal negatieve termen. Wij hebben immers geleerd om een conflict te zien als een zeer negatieve ervaring en daarom best te vermijden. Dit gedrag is over het algemeen niet nuttig. Het is gezonder om een conflict aan te gaan. Uit een conflict kan een verandering in de relatie komen die wenselijk is. Een conflict kan mensen bij elkaar brengen door de verschillende gezichtspunten te vergelijken. Het kan je persoonlijk sterker maken zodat je in de toekomst betere inzichten hebt. Alleen is het nooit gezond wanneer een conflict escaleert. Onderstaande technieken kunnen je helpen om een conflict op een respectvolle manier uit te praten.

Wanneer pas je de technieken van conflicthantering toe? Wanneer je de ander ziet kwaad worden of wanneer een discussie dreigt te escaleren naar een conflict. Ze helpen je een conflict in te dijken, een escalatie te vermijden en terug te keren naar een constructiever niveau van communiceren.

## Begrip tonen

Toon echt en doorleefd begrip. Wanneer de ander erkend wordt in zijn emotie (kwaadheid, frustratie, onrechtvaardigheid, ...) dan zal de emotie dalen en wordt de ander rustiger en meer vatbaar voor jouw argumenten.

*"Ik kan me inbeelden dat je boos bent. In jouw plaats zou ik dat ook niet fijn vinden."*

En dus NIET louter:

*"Ik begrijp je."* want dat klinkt te weinig doorleefd en heeft geen effect.

Begrip tonen is echter niet hetzelfde als iemand gelijk geven. Je kan perfect begrip tonen en toch op jouw punt blijven staan.

*"Ik kan me levendig inbeelden dat je het vervelend vindt dat het event wordt uitgesteld. We moeten dit echter doen omdat het nu echt niet veilig is."*

# Benoem het gevoel bij jezelf, dan moet je het niet meer laten zien

*"Wat je nu zegt, dat maakt me boos."*

Je kan dit op een rustige manier zeggen en tegelijk heeft de uitspraak veel impact op de ander. Indien je zelf kwaad wordt en gaat roepen, dan reageert de ander vaak met hetzelfde gedrag.

Je maakt de ander dus niet extra kwaad door zelf rustig te blijven.

# Benoem het gevoel bij de ander

Wanneer je benoemt welke emotie je ziet bij de ander, dan voelt die zich in die emotie erkend en wordt ze vanzelf al minder heftig.

*"Ik merk dat je het helemaal niet fijn vindt dat jij niet geselecteerd werd voor die opdracht."*

Je kan er ook nog begrip aan toevoegen:

*"En dat begrijp ik maar al te goed, ik zou in jouw plaats ook teleurgesteld zijn".*

# Vraag door

Door naar de feiten te vragen zal ook de emotie dalen in intensiteit. Want iemand die rationeel moet nadenken over feiten en argumenten zal vanzelf een stuk minder emotioneel worden.

*"Vertel eens, wat is er dan juist gebeurd".*

*"En, wat maakt dat je daar zo kwaad om bent."*

*"Wat zou er volgens jou dan wel moeten gebeuren?"*

*"Wat moeten we doen om dit in de toekomst te vermijden?"*

# Preventieve Technieken - Verbindende communicatie

De 4 stappen van een verbindende boodschap zijn:

- 1 een waarneming uitspreken (geen oordeel!)
- 2 het gevoel uiten dat dit bij jou oproept
- 3 je behoefte uitspreken
- 4 een verzoek doen (geen bevel)

Wanneer gebruik je deze techniek?

Deze techniek kan je gebruiken wanneer je een boodschap moet geven waarvan je vermoedt dat die wel eens tot een conflict zou kunnen leiden. Met deze techniek vergroot je de luisterbereidheid en verklein je de kans dat je de ander triggert om in conflict te gaan.

Een voorbeeld:

*Tom maakt heel vaak het verslag van de teamvergaderingen. Tom is dat beu en wil daar iets van zeggen en gebruikt 'verbindende communicatie' om dat te doen:*

*Waarneming: "Ik merk op dat ik de afgelopen 3 maanden steeds het verslag van de wekelijkse teamvergadering heb gemaakt." (dus geen oordeel: als "ik ben hier precies jullie kantoor slaaf", jullie zijn te lui om zelf dat verslag te maken").*

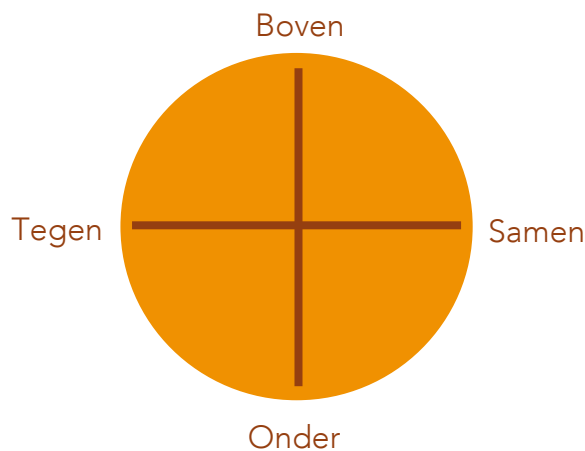
*Gevoel: "Ik voel me dan uitgesloten bij de discussies op onze teamvergadering".*

*Verzoek: "Ik zou het fijn vinden mochten we rond het verslag een beurtrol opstellen zodat ik actiever kan deelnemen aan de vergaderingen."*

# Leary

De Amerikaanse psycholoog Timothy Leary ontdekte dat de manier waarop mensen reageren in veel gevallen voorspelbaar is. Bepaald gedrag roept een bepaalde reactie op. Vanuit dit gegeven is gedrag te voorspellen en te beïnvloeden.

De Roos van Leary is een handig hulpmiddel als de communicatie stroef verloopt of bepaalde gedragspatronen ingesleten zijn. Het helpt je bij het analyseren van iemands gedrag. Hierdoor kan je de ander beter begrijpen. Ook kan je inspelen op het gedrag van een ander. Het kan bijdragen aan een verbetering van de communicatie in het team.



De Roos van Leary heeft de vorm van een windroos die opgebouwd is uit 2 assen die samen een kruis vormen. In de eenvoudigste voorstelling van de Roos heb je vier delen.

- De **verticale as** geeft de mate van dominantie aan. Zeer dominant is boven, nauwelijks dominant is onder.

**Complementair gedrag:** De mate van dominantie roept een tegengestelde reactie op. Bijvoorbeeld: als iemand heel volgend is, neemt de ander een leidende rol op zich. En andersom.

- De **horizontale as** geeft de mate relatie aan. Links heb je begrippen zoals tegen, ik autonomie, afwijzing. Rechts begrippen zoals wij, samen, sympathie.

**Symmetrisch gedrag:** De mate van relatie roept eenzelfde reactie op. Als iemand samen-gedrag vertoont, dan wekt dat samen-gedrag bij een ander op. En als iemand tegen-gedrag vertoont, dan wekt dat tegen-gedrag op. Vb. als iemand aanvallend is, wordt de ander opstandig.

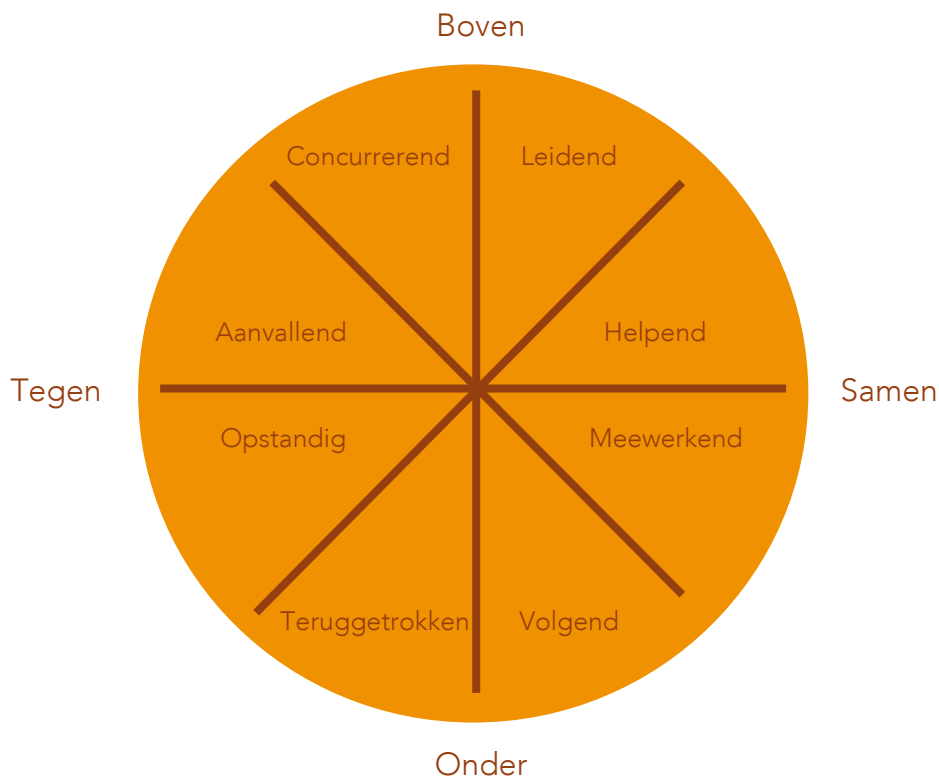
Member of the Cameleon Group

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

- Mechanisme: gedrag roept gedrag op
  - Boven gedrag roept onder gedrag op en omgekeerd (verticale as)
  - Tegen gedrag roept tegen gedrag op, samen gedrag roept samen gedrag op (horizontale as)

De gevolgen van 'gedrag roept gedrag op' - Vanuit de verticale as (boven versus onder) krijgen we 4 patronen (de Roos in acht delen).

- Aanvallend vs. opstandig -> agressiespiraal
- Concurrerend vs. teruggetrokken -> meester/slaaf patroon
- Leidend vs. volgend -> machtsspel
- Helpend vs. meewerkend -> liefdesdans



Regel om patronen te doorbreken: kies een ander gedrag. Kies dat gedrag dat naast het getoonde lastige gedrag ligt en verplaats je naar rechts op de cirkel (verschuif van Tegen naar Samen).

*Voorbeeld: Je hebt het gevoel dat je slaafs volgt wat de ander zegt of vraagt (meester/slaaf). Kies dan voor het 'leidende gedrag'. Zowel in woord als in toon.*

Member of the Cameleon Group

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

## Gedrag

Leary	
Aanvallend	Leidingnemend
agressieve communicatie speelt de man, niet de bal non-verbaal intimiderend dominant	neemt initiatief extravert constructief sociaal open communicatie directe communicatie
tegen gedrag	samen gedrag
Defensief	Volgend
brombeer sarcastisch cynisch calimerogedrag kritiek vaak achteraf kritiek achter de rug	volgzaam introvert indirecte communicatie conflict vermijdend cijfert zichzelf weg
	onder gedrag

## Hoe beïnvloeden

Leary	
Aanvallend	Leidingnemend
1. laat hun ventileren (ballon laten leeglopen) 2. toon begrip voor hun kwaadheid 3. vraag naar hun suggesties 4. kom tot een afspraak 5. wijs hen op de negatieve gevolgen van hun gedrag	
tegen gedrag	samen gedrag
Defensief	Volgend
1. erken hen in hun kwaliteiten 2. toon begrip voor hun frustratie 3. vraag naar hun suggesties 4. kom tot een afspraak 5. wijs hen op de negatieve gevolgen van hun gedrag	1. stel hen op het gemak 2. stel vragen 3. kom tot een afspraak
	onder gedrag

Wanneer gebruik je deze techniek?

- 1. Wanneer de ander duidelijk een conflict opzoekt, jou duidelijk 'aanvalt'. Je kan iemands gedrag beïnvloeden tot een meer constructief gedrag en zo een conflict te vermijden
- 2. Wanneer je mensen meer uit hun pijp wilt laten komen.
- 3. Wanneer je zelf een bepaalde rol wilt opnemen om het gesprek of de situatie meer te sturen.

Member of the Cameleon Group

# Visie

## Conflicten los je op met twee

Zijn bovenstaande technieken een garantie om elk conflict te vermijden of om uit elk conflict te geraken? Nee, natuurlijk niet. 'it takes two to tango'...je moet met 2 zijn om uit het conflict te willen geraken. Maar zelfs indien de ander niet mee wilt, heb je het toch maar gezegd, heb je toch maar je punt gemaakt. En dat geeft je een beter gevoel dan wanneer je naar huis zou gaan met de indruk dat je je 'hebt laten doen'.

Ook bij technieken als 'begrip tonen, emoties benoemen en doorvragen' geldt dat de ander mee moet willen doen aan die communicatie. Ook dat heb je niet in de hand, maar ben jij wel professioneel, constructief en begripvol geweest. Zo kan niemand je verwijten het conflict aangewakkerd te hebben.

Moet je elke keer op het moment zelf reageren? Nee, zeker niet. Neem de tijd om je boodschap goed voor te bereiden en neem zeker de tijd om zelf rustig te worden, om je kwaadheid te laten zakken. Wacht echter niet te lang, want anders dreigt het moment verloren te gaan. Wel is het belangrijk om op het moment zelf aan te geven dat je nu niet het gesprek verder wilt zetten maar dat je er later wel op zal terugkomen.

## Wees niet te rigide

Bij de techniek van de verbindende communicatie is één van de stappen 'uit je gevoel'. In de literatuur maakt men een onderscheid tussen 'echte' gevoelens (vb: bedroefd) en 'pseudo' gevoelens (vb: 'ik vind dat niet fijn'). Zo ver willen wij niet gaan. Wat belangrijk is, is dat je aangeeft wat het met jou doet, hoe jij er in staat. Dan kan je de boodschap ook in je eigen woorden geven en komt het authentiek over en wordt het geen krampachtig en rigide gedoe.

Dus indien jij zegt: 'Jos, wanneer je dat tegen mij zegt, dan vind ik dat geen fijne manier van samenwerken', dan geef je volgens ons een perfect verbindende boodschap.

## De enige echte?

Er zijn veel versies van Leary in omloop. Ook wij hebben niet de pretentie de enige juiste versie te verkondigen. Maar het is wel een versie die volgens ons helder, hanteerbaar en vooral...meteen toepasbaar is.

Het is ook een vereenvoudigde versie. Bewust, omdat je het zo makkelijk zou onthouden en dus gaat toepassen. Het heeft geen zin om telkens in elk gesprek of conflict een vuistdikke handleiding over Leary boven te halen.

Member of the Cameleon Group