

Stresstest: omgaan met conflicten

Iedereen krijgt gedurende zijn leven te maken met meningsverschillen, ruzies en conflicten. Over onbenullige kleinigheden, over principes, over werkverdeling, over familieaangelegenheden, 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 van persoon tot persoon. Hoe ga jij om met conflicten?

Hou voor jezelf bij hoe vaak je 'Ja' antwoordt op de vragen.

1. Vind je het lastig om rekening te houden rekening met de gevoelens van de ander als je ruzie hebt?

Ja

Nee

2. Vind je het lastig om tijdens een meningsverschil duidelijk te zeggen wat je wilt tegen de ander?

Ja

Nee

3. Probeer je vaak de lieve vrede te bewaren in plaats van het conflict aan te gaan?

Ja

Nee

4. Zeg je liever "laten we het er maar niet meer over hebben"? in plaats van dat je ruzies uitpraat?

Ja

Nee

5. Dreig je te gaan huilen als je eigenlijk boos bent op iemand (je partner, baas, collega)?

Ja

Nee

6. Haal je er derden bij in ruzies? ("Kees, vind jij ook dat")

Ja

Nee

7. Haal je er vaak van alles bij als je ruzie hebt (bijzaken, oude voorvallen)?

Ja

Nee

8. Vind je het lastig om te luisteren het standpunt van de ander?

Ja

Nee

9. Vind je het lastig om een goed moment uit te kiezen om een ruzie uit te praten?

Ja

Nee

10. Wil je altijd gelijk hebben?

Ja

Nee



Uitslag omgaan met conflicten

Heb je 4 X of meer 'ja' geantwoord?

Kijk op de Waalwijk Academie voor diverse trainingen op gebied van conflicthantering en weerstand, bijvoorbeeld:

- Omgaan met weerstand en emoties in gesprekken (en vervolg daarop).
- Geweldloos en verbindend communiceren (feedback).
- Mindfulness.
- Omdenken doe je zo.
- Wie ben ik, wat kan ik, wat wil ik.

Of informeer bij je HRM-adviseur of Organisatiecoach.

Wil je vast aan de slag met bijvoorbeeld verbindend communiceren? Doe dan bijgaande oefeningen eens.

verbindend communiceren

Verbindende communicatie is een communicatiemodel ontwikkeld door Marshall Rosenberg. Het heeft vier basiselementen:

- waarneming (gevaar aannames)
- gevoel
- behoefte (wat wil ik echt)
- verzoek

Bij verbindend communiceren wil je de behoeftes van de ander niet schaden.

Hierbij gelden drie principes:

- je leeft je eigen waarheid na;
- de ander niet kwetsen;
- rekening houden met ieders welzijn/behoeften—dus ook die van jezelf!

Oefening waarneming

Hoe neem jij waar? En wat betekent dat in contact met anderen? Haal voor deze oefening een recente opmerking of een non-verbaal signaal voor de geest. Bedenk iets wat je heeft geraakt (een zogenaamde trigger). Bijvoorbeeld iemand die zegt: "Ben je alweer te laat?" Of: "Jij luistert ook nooit."

Schrijf de opmerking/trigger op.

Schrijf volgens de vier onderstaande manieren op waarop je naar deze boodschap kan luisteren:

1. De schuld bij de ander leggen.
Welke gedachten, oordelen of verwijten heb je over de ander?
2. De schuld bij jezelf zoeken.

Welke gedachten, verwijten of oordelen heb je over jezelf?

3. Aandacht naar binnen gericht op je eigen gevoelens en gedachten.
Welke gevoelens en behoeften heb je zelf?
4. Aandacht naar buiten gericht op de gevoelens en behoeften van de ander.
Welke gevoelens en behoeften heeft de ander wellicht?
5. Tot welke inzichten ben je voor jezelf gekomen?

Oefening verbindend communiceren: verzoek

Een verzoek doen voor iets wat je graag wilt:

1. Bedenk iets dat je graag zou willen ontvangen, doen of veranderen en waarvoor je een collega moet benaderen.
2. Probeer hiervoor een verzoek te formuleren waarbij je alle vier de stappen van het model van geweldloze communicatie gebruikt (Waarneming, Gevoelens, Behoefte, Verzoek)

W: Als ik me bedenk dat / zie dat.....

G: Voel ik me / maakt dat me.....

B: Omdat ik behoefte heb aan.....

V: Hoe is het voor jou om / Zou je.....

3. Zoek iemand met wie je dit verzoek gaat oefenen. Spreek het verzoek uit zoals hierboven uitgewerkt. De ander checkt of dit verzoek overeenkomt en geeft feedback.

Is de ander bereid om 'ja' te zeggen op het verzoek? Zo niet, wat weerhoudt de ander? Probeer dit terug te geven in de vorm van één of meer waarnemingen.



Wil je wat verder onderzoeken hoe het staat met jouw conflicthantering, omgang met weerstand en zelfvertrouwen? Maak dan een afspraak met de Organisatiecoach: **Ilse de Bruijn**, toestel 3670 of 06-11205378. Of ga in gesprek met je leidinggevende.