

Omgaan met conflicten

Als je een conflict hebt met iemand, kunnen de emoties hoog oplopen. Er is meer aan de hand dan alleen maar een meningsverschil: de communicatie rondom het meningsverschil is vastgelopen. Beide partijen zijn niet meer in staat werkelijk naar elkaar te luisteren en tot een oplossing te komen.



De emoties kunnen het zicht op de wederzijdse belangen belemmeren.

Hieronder volgt een handreiking om door de emoties heen tot een analyse van de conflicterende belangen te komen. Je kunt het individueel gebruiken. Je kunt de andere partij vragen ook deze analyse te maken. Je kan je ook samen over dit stappenplan buigen.

Stap 1

Formuleer voor jezelf de kern van het conflict in 3 tot 5 zinnen.

Stap 2

Ga na welke oorzaken voor jou in dit conflict spelen:

- a) Je beschikt over andere informatie dan de tegenpartij. Interpretatie en/of waardering verschillen daardoor.
- b) Er is sprake van een meningsverschil op een aantal of op alle aspecten.
- c) Je hebt een compleet ander inzicht in de situatie. Je weging van de diverse factoren in de situatie verschilt sterk van die van de tegenpartij.
- d) Je wilt andere doelen bereiken dan de tegenpartij.
- e) Je hebt andere belangen dan de tegenpartij.
- f) Je staat een andere manier van aanpak voor om iets te bereiken.
- g) Het is je niet helder wat je precies wilt. Je weet wel dat je met gevoelens van ontevredenheid rondloopt. Die reageer je af in dit conflict.
- h) Je hebt het gevoel dat je niet tot je recht komt. Je voelt je niet gewaardeerd. Of je voelt je gepasseerd.
- i) Je hangt compleet andere normen en waarden aan dan de tegenpartij.
- j) Jullie zijn zulke verschillende types dat communicatie zelfs niet mogelijk is over iets waar jullie het over eens zijn.

Stap 3

Besluit of je inspanningen wil doen om het conflict op te lossen.

Als dat niet het geval is, is deze tool verder niet bruikbaar voor je.

Stap 4

Verplaats je in de persoon van de tegenpartij. Doorloop vanuit dit gezichtspunt stap 2 nogmaals.

Stap 5

Bepaal welke punten van overeenkomst er in dit conflict tussen jullie is.

Stap 6

Bepaal op welke punten je geen concessies wil doen (wat wil je minimaal behouden / bereiken bij de oplossing van dit conflict) en op welke punten je water in de wijn wil doen om nader tot de ander te komen (wat is onderhandelbaar).

Stap 7

Bepaal hoe je nu verder gaat in dit conflict.