



Handboek Interne Conflictoplossing

eBook

Interne Conflictoplossing

Met deze richtlijnen zul je in staat zijn om:

- de reacties op conflicten te begrijpen zodat je attituden beter kunt sturen;
- conflictsituaties te analyseren waarna je de beste benadering kunt bepalen om de gewenste resultaten te behalen;
- conflictoplossende strategieën te ontwikkelen die teamwork kweken.

Inleiding

Toen de oude John D. Rockefeller de Standard Oil Company aan het opzetten was, zei hij: 'Het talent om met mensen om te gaan is een goed dat te koop is, net als suiker en koffie, en ik ben bereid voor dat talent meer te betalen dan voor welk ander talent dan ook.'

Tegenwoordig, met de druk van de snelle leefwereld, is het talent om met mensen om te gaan zelfs nog belangrijker. Het vermogen om conflicten op een productieve manier te hanteren, wordt vaak genoemd als een van de meest uitdagende vaardigheden.

In dit handboek helpen we je te reflecteren op je huidige conflicthantering, zodat je je bewust wordt van de gebieden waaraan je nog moet werken. Vervolgens laten we je kennis maken van een aantal effectieve conflictoplossingstrategieën die je zullen ondersteunen bij het kweken van een bereidwilliger omgeving.

Profiel Conflictreactie

Noteer je reactie op de volgende stellingen. Lees elk onderdeel zorgvuldig en zet er een cijfer naast volgens onderstaande schaal.

Scoringsschaal: 1 – Zelden • 2 – Soms • 3 – Meestal

1. ____ Ik kan naar het standpunt van iemand anders worden overgehaald.
2. ____ Ik snoer mensen de mond waarmee ik het oneens ben.
3. ____ Ik benader de betreffende kwestie op een diplomatieke manier en val het individu niet aan.
4. ____ Ik denk dat anderen proberen om mij hun zin op te dringen.
5. ____ Als mijn gedachten en meningen afwijken van wat er net gezegd is uit ik ze op een tactvolle manier.
6. ____ Ik hou mijn mening liever voor me dan dat ik hem geef aan iemand waarmee ik het oneens ben
7. ____ Ik luister onbevooroordeeld naar andermans standpunten.
8. ____ Ik laat mijn emoties de overhand krijgen.
9. ____ Ik verhef mijn stem om mijn standpunt duidelijk te maken.
10. ____ Ik heb de neiging anderen te kleineren als ik mijn standpunt duidelijk wil maken.
11. ____ Ik heb de neiging anderen te kleineren als ik mijn standpunt duidelijk wil maken.
12. ____ Ik heb te horen gekregen dat ik te drammerig ben.
13. ____ Ik zorg er in iedere discussie voor dat mijn mening duidelijk is.
14. ____ Ik vind dat conflicten noodzakelijk zijn in vergaderingen.
15. ____ Ik ben in vergaderingen veel aan het woord als ik probeer mijn mening over te brengen.

Profielscore Conflictreactie

Score berekenen:

Tel de scores van de volgende vragen bij elkaar op: 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15

Trek daar het totaal van de scores van de volgende vragen af: 3, 5, 7, 11

Totaal:

Wat Betekent Jouw Score?:

1—4:

'Passief'

Je biedt waarschijnlijk zo weinig weerstand dat je moeilijke mensen gewoon over je heen laat lopen. Voor jou is het nuttig om te leren hoe je op een diplomatieke en tactvolle manier voor je ideeën en meningen kunt opkomen.

5—10:

'Assertief'

Je bent professioneel assertief wanneer je met mensen omgaat, en dan met name moeilijke mensen. Blijf onbevooroordeeld luisteren naar afwijkende standpunten, en uit je ideeën en meningen op gepaste wijze.

11+

'Agressief'

Je zou weleens zo strijdlustig kunnen zijn dat mensen interactie met jou vermijden. Het is voor jou nuttig om te leren luisteren en te leren hoe je je meningen effectiever over kunt brengen.

Strategieën Voor Conflictbeheersing

Procesconflicten:

- Vraag jezelf af: 'Hoeveel controle heb ik over dit procesconflict?'
 - Bepaal de dieperliggende oorzaak van het probleem en analyseer de mogelijkheid tot verbetering.
 - Praat eerst met de proceseigenaar.
 - Omschrijf het huidige probleem en verkrijg consensus.
 - Doe een voorstel tot een werkbaar oplossing en een actieplan.
 - Voer het plan uit en geef de proceseigenaar erkenning.
-

Rolconflicten:

- Vraag jezelf af: 'Hoe zie ik mijn eigen rol precies in relatie tot andere betrokkenen bij deze kwestie?'
 - Wees bereid je rol uit te leggen aan de andere betrokkenen.
 - Wees bereid om je eigen perceptie van je rol te veranderen.
 - Laat de bereidheid zien tot flexibiliteit ten aanzien van het bereiken van de doelstellingen van de organisatie.
 - Blijf positief. Bekijk elke rolwijziging in termen van de mogelijkheden die het oplevert.
-

Intermenselijke conflicten:

- Vraag jezelf af: 'In welke mate beïnvloeden mijn persoonlijke voorkeuren en vooroordelen deze relatie?'
- Noteer drie gedragingen die je zou kunnen veranderen om het conflict in deze relatie te reduceren. Zorg dat je die veranderingen ook minstens drie maanden volhoudt.
- Vraag de andere betrokkene hoe je het huidige conflict zou kunnen bezweren. Moedig feedback aan, ook al is die pijnlijk eerlijk.
- Verplaats je in de anderen. Hoe denk je dat zij aankijken tegen jouw commitment om het conflict in de relatie te verminderen? Waarom?
- Maak een lijst met vijf sterke punten die jij in de ander ziet. Maak vervolgens een lijst met vijf manieren waarop een verbeterde relatie jou gaat helpen.

Conflicten ten aanzien van richting:

- Vraag jezelf af: 'Heb ik de richting of visie duidelijk voor ogen?'
 - Verduidelijk de discrepantie zodat het gemakkelijk kan worden omschreven in neutrale termen en onderneem actie.
 - Vraag op een vriendelijke, niet confronterende manier toestemming om de discrepantie met de ander te bespreken en kom tot overeenstemming.
 - Gebruik 'ik'- en 'wij'-boodschappen in plaats van 'jij'- of 'jullie'-boodschappen.
 - Als er een verschil in waarden is, kies dan altijd voor de hoogste waarde.
 - Ga oprechte commitments aan.
-

Externe conflicten:

- Vraag jezelf af: 'Hoeveel controle heb ik over deze factor?'
- Ga alleen de strijd aan als het de moeite waard is.
- Besteed je energie aan dingen die je kunt in plaats van te klagen over de dingen die je niet kunt.
- Doe iets goeds voor anderen.
- Houd de zaken in perspectief en blijf vastberaden.
- Praat met iemand die je vertrouwt.

Om meer te weten te komen over Dale Carnegie's trainingsprogramma's over conflictoplossing en andere belangrijke leiderschapskwaliteiten, ga naar:

dalecarnegie.com/resolution

Plan Voor Conflictoplossing

Gebruik dit sjabloon bij het opstellen van je actieplan.

1. Specifiek conflict:

2. Betrokkenen:

3. Actieplan:

4. Verwachte resultaten:

5. Accountability partner: _____