MEULEPAS COACHING
trainen | coachen | advies

Een conflict? … een linkse uppercut kan verrekus helpen …

© Frans Meulepas | aug. 2021

1 Conflicten en de functie van een conflict

Conflicten

Ons levensgeluk wordt voor een groot gedeelte bepaald door het goed omgaan met kleine- en grote conflicten. Je hebt ze namelijk dagelijks en zijn een onontkoombare realiteit.

Sla morgen de Gelderlander maar eens open en turf dwars door de krant heen het nieuws. Gemiddeld genomen zijn meer dan 70% van de berichten conflict gerelateerd. Let ook eens op het NOS journaal. Je blijft er zelf ook niet van gespaard.

Herken jij jouw conflicten? Maar belangrijker, weet jij op wélk moment en in wélke situatie je wát moet doen om een conflict goed te beheren? Twijfel je, lees dan verder.

Maar doe eerst de zelf test (downloaden en even printen)
om te weten hoe jij met conflicten omgaat

© Frans Meulepas | aug. 2021

Ruzies zijn deel van ons dagelijks leven

Yin en yang symboliseren het heel gecomprimeerd. Ruzies, meningsverschillen, tegenstelling en botsingen zijn een deel van ons dagelijks leven en spelen als zodanig in onze maatschappij een zeer grote rol.

Yin en yang

Elke dag overvoeren de media ons met een scala van conflicten dat uitwaaiert van intra-persoonlijke conflicten tot internationale conflicten, met op al deze niveaus soms verwoestende gevolgen; van suïcide tot en met helse- en totale oorlogen. En dan krijg je via de krant, de tv nog maar het topje van de ijsberg te zien.

Voor alle conflicten geldt dat ze ooit begonnen zijn als een spanning tussen enkele individuen of relatief kleine groepen en voor alle conflicten geldt dat er dezelfde mechanismen werkzaam zijn die ze veroorzaken, in stand houden, verergeren of oplossen.

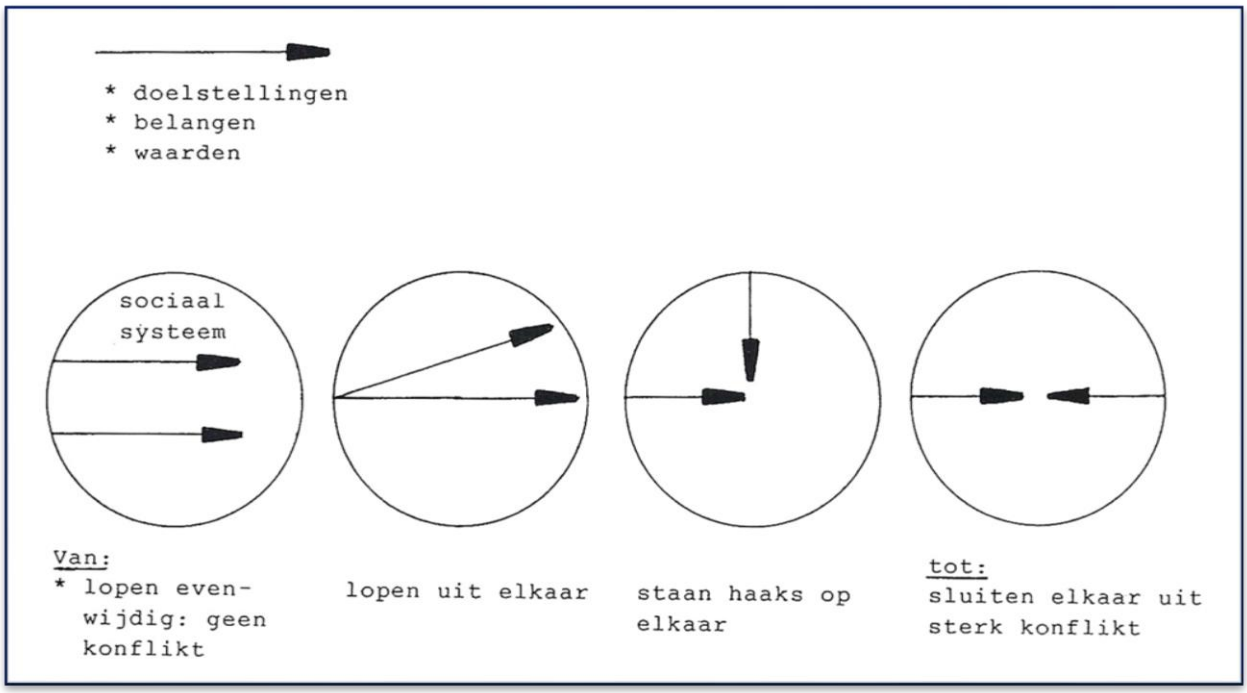
Een definitie

Wat is een conflict?
Lijdelijk verzet, een creatieve discussie, op de vuist gaan, de golflengte van een ander zoeken en mee resoneren, water bij de wijn doen?
Allemaal!

© Frans Meulepas | aug. 2021

Een wat minder kleurrijke-, een wat minder concrete maar ordelijkere omschrijving is:

Een situatie waarin twee of meer partijen (personen of groepen) die behoren tot een sociaal systeem (bv. gezin, vriendenkring, bedrijf, politieke partij, de gemeenschap, de staat) doelstellingen, belangen nastreven of waarden huldigen die onverenigbaar zijn (of blijken), elkaar uitsluiten, strijdig zijn en daardoor in botsing komen.



Grafische voorstelling van een conflict

In principe zijn alle conflicten communicatiestoornissen en klein begonnen.
Je hebt dus een conflict als je een doel, een belang, een opvatting of een waarde niet met een ander deelt. Dat levert verwarring, onzekerheid, een aangetast zelfbeeld, schuldgevoel, spanning en soms zelfs woede op; dat wil je niet.

Conflicten worden daarom vaak krampachtig vermeden.

Je ziet bij een conflict de dingen niet zoals ze zijn; je ziet ze graag zoals jij bént. Vaak ontken je signalen als het om conflicten gaat. Je doen alsof alles in orde is, zelfs als dat niet zo is en hoopt dat het conflict op miraculeuze wijze zal verdwijnen

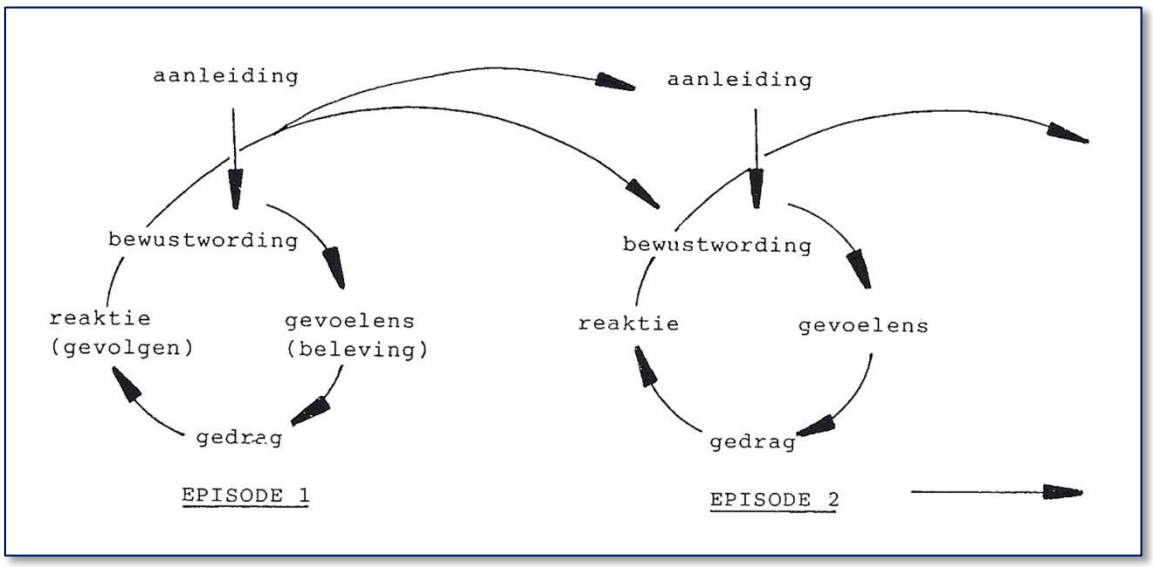
© Frans Meulepas | aug. 2021

door niets te doen. Je weet evenwel donders goed dat dit niet het geval is. Want niets werkt tenzij je het doet.

Strijdigheid of onverenigbaarheid van doelen, belangen of waarden is evenwel als een onontkoombare realiteit te beschouwen.
Relevant in de zin van conflicthantering wordt het pas als dit leidt tot problemen voor de betrokken partij, of voor andere betrokkenen respectievelijk het sociale systeem waarvan de partijen deel uitmaken.

Een conflict wordt pas een gevoelde realiteit wanneer tenminste een van de partijen zich van deze onverenigbaarheid (situatie) bewust wordt (bewustwording) en deze psychische beleving in handelen (interactie) gaat omzetten.

In elke conflictsituatie zitten 3 elementen:
* De situatie van onverenigbaarheid of strijdigheid (min of meer objectieve kenmerken).
* De bewustwording en de beleving van het conflict (de subjectieve verwerking).
* De interactie tussen de partijen | de reactie erop door de betrokken partijen.



Procesmodel van een conflict

© Frans Meulepas | aug. 2021

Steeds meer conflicten

We leven in een dynamische tijd waarin alles aan snelle verandering onderhevig is, waarin oude zekerheden ter discussie staan en niets meer vanzelfsprekend is.
In zo' n tijd is de omgang van personen en groepen met elkaar ook een onveilige zaak, die noodzaakt tot het doen van keuzes en het aanvaarden van (persoonlijke) verantwoordelijkheid.

Het aantal en de ernst van conflicten in sociale systemen schijnt voortdurend toe te nemen. Parallel daaraan ontstaat een toenemende bezinning op het verschijnsel conflict (seminaries, workshops, cursussen, boeken, publicaties en dit artikel).

Een aantal aspecten spelen een rol in die toename:
* Er is een toenemende individualisering; een toenemende bewustwording van eigenwaarde en eigen mogelijkheden tot initiatief en actie.

In dit licht passen de acties van de 'Gele Hesjes' en de acties tegen de Corona-vaccinatie.

'Gele Hesjes'

© Frans Meulepas | aug. 2021

Tegelijkertijd neemt het gezag van de autoriteiten af. De vader, de pastoor, de burgemeester, de politie, de president zijn van hun sokkel gehaald.

De katholieke kerk staat wereldwijd zwaar ter discussie ten gevolge van tal van seksuele schandalen. Hoe diep is president Trump gevallen.

* Waarden en normen die vroeger het sociale systeem beheersten staan ter discussie. Er zijn veel meer levensbeschouwingen en maatschappijstromingen dan vroeger.

* De relaties tussen de sociale systemen en de relaties in sociale systemen zijn veel ingewikkelder geworden.

Voor de ondernemer is een stagiaire een lerende jong volwassene, voor personeelszaken een werknemer, voor de financieel directeur een goedkope arbeidskracht, voor de teamleider een mogelijk talent en voor zijn collega weer iemand anders, terwijl het voor de stagiaire zelf een kombinatie van de 5 voorgaande is.

* Er is de paradox van de toenemende privatisering, democratisering, individualisering en de toename in de onderlinge afhankelijkheid. Wat het ene systeem doet of laat heeft onmiddellijk zijn consequenties elders.

Het terugdringen van de stikstofuitstoot houdt niet op bij onze landsgrens. Drugscriminaliteit bestrijden betekent internationaal opereren. Armoedebestrijding, en het immigratievraagstuk vragen om een bilaterale aanpak.

* Door de grote mobiliteit en de communicatie gelegd op de grote aanwas van de wereldbevolking is de ontmoetingskans en daarmee de kans om te botsen enorm toegenomen.

Wat te denken van de conflicten die voortkomen uit het (mis)gebruikt van de sociale media.

* Er is een toenemende schaarste aan materiële- (bijvoorbeeld: geld, grondstoffen, voedsel) en immateriële goederen (bijvoorbeeld: macht, veiligheid, eigen identiteit).

© Frans Meulepas | aug. 2021

Vele helse oorlogen worden uitgevochten omwille van identiteit. De Taliban is daarvan wel een heel actueel (aug. 2021) voorbeeld.

Niet goed of slecht

Conflicten zijn niet goed of slecht en kunnen vanuit verschillende optieken bekeken worden. Deze gedachte is ongemakkelijk maar wel realistisch. Ten eerste omdat ze in veel gevallen onvermijdelijk zijn, maar vooral omdat ze zowel positief (constructief en functioneel) als negatief (destructief) kunnen uitpakken.
Het besef dat conflicten, op voorwaarde dat je er adequaat mee omgaat, ook positieve effecten (verandering en verbetering) kunnen hebben blijft wennen.

De functie van een conflict

Positieve kanten

* Een conflict kan beschouwd worden als een bron van verandering en vernieuwing. Het mobiliseert onbekende krachten en appelleert aan vindingrijkheid en creativiteit en het actief benutten van alle mogelijkheden. Het wekt de interesse en nieuwsgierigheid op naar het wat en het hoe. Het motiveert, genereert en zet aan tot handelen.

* Een conflict kan gezien worden als een middel om de eigen identiteit te testen of te bevestigen. Het verhoogt het begrip van de persoon met zijn emoties, het inzicht in de positie ten opzichte van anderen en kan het gevoel van autonomie verhogen. Het dwingt partijen de problemen onder ogen te zien en elkaar te leren kennen en kan dwingen tot regelgeving.

* Een conflict vergroot onderscheid tussen de partijen en bevordert bij groepen de interne samenwerking.

Negatieve kanten

* Een conflict kan de omgeving waarin het plaatsvind verstarren.
* Een conflict kan de deelnemende partijen ernstig verzwakken.
* Vooral als een conflict verder is ontwikkeld overheerst het wantrouwen en de dreiging, kan er blijvende schade worden toegebracht door vernietiging van de tegenpartij en | of totale vernietiging (doel, tegenpartij, jezelf in menselijke

© Frans Meulepas | aug. 2021

waardigheid, de organisatie).

2 De beschrijving en diagnose

De beschrijving

Iemand kan op verschillende manieren bij een conflict betrokken raken. Als partij (belanghebbende, voor- of tegenstander) als buitenstaander aan wie gevraagd is te interveniëren of als geïnteresseerde.
In alle gevallen zal men zich een beeld van de situatie dienen te maken.

Dit beeld dient opgebouwd te zijn uit de volgende elementen:
* De partijen: Individuen, groepen, woordvoerders.
* De kwestie: Het onderwerp, het geschilpunt, het "issue ".
* De sociale context: Het sociale systeem waarvan de partijen deel uit maken.
* De historie: De voorgeschiedenis en het verloop van het conflict.
* Het gedrag: Argumenten, optreden, acties van de partijen.
* De eventueel betrokken buitenstaander: Bijvoorbeeld een expert, een arbiter.

De partijen

Wie spelen een rol in het conflict?
Je kunt conflicten onderscheiden naar de partijen waarbinnen en waartussen het zich afspeelt.
* Intra-psychische conflicten: Een conflict binnen het individu zoals; frustraties, identiteitscrisis, keuzeproblematiek tussen samenwerken en wedijveren, tussen submissief en dominant gedrag.
* Inter-persoonlijk conflict: Een conflict tussen twee individuen:
Het openlijke conflict tussen Wopke Hoekstra en Pieter Omtzigt wie de kroonprins binnen het CDA zou worden.

* Inter-groepsconflict: Een conflict tussen twee groepen.
Bijvoorbeeld tussen de Ajax en Feyenoord supporters.

© Frans Meulepas | aug. 2021

* Maatschappelijk conflict: Een conflict tussen twee grote groeperingen.
Bijvoorbeeld tussen de voor- en tegenstanders van het Corona-vaccinatiebeleid.

Met het groter worden van het aantal betrokkenen neemt de complexiteit van een conflict toe. Nog ingewikkelder wordt het wanneer er bijvoorbeeld drie of meer partijen zijn, er coalitievorming optreedt. De zaak kan zo ingewikkeld worden dat het conflict uitgroeit tot een ondoorzichtige intrige; bondgenoten wisselen medestanders verraden elkaar, bemiddelaars worden tot onderhandelingsobject.

Snap jij nog iets van het steeds maar ingewikkelder wordende conflict in Syrië?

Begonnen in 2011 als vreedzaam protest tegen president Sadat is het 10 jaar later uitgegroeid tot een onontwarbare slangenkuil waarin De Koerden, IS, Iran, Saoedi Arabië, Hezbollah, Rusland en Turkije zijn verwikkeld. Ieder met zijn eigen belangen en beweegreden om een partijen te steunen of naar het leven te staan.

De Helse Oorlog in Syrië

© Frans Meulepas | aug. 2021

De kwestie

Het onderwerp | de inhoud van een conflict. Met andere woorden de zaak waaraan de partijen de conflictsituatie menen te kunnen ophangen zijn in twee verschillende categorieën van geschilpunten te verdelen :

1: (meer) Rationele kwesties:

- Over feiten (of interpretaties daarvan) en middelen.
- Over doelen, strategieën, koers, beleid, methoden.

2: (meer) Emotionele kwesties:

- Over een ideologie, een levensbeschouwing, een filosofie (collectief ego).
- Over waarden en normen, identiteit (individuele ego).

Gesteld kan worden dat het emotionele gewicht van een conflict toeneemt naarmate de kwestie abstracter en persoonlijker wordt.

De sociale context

In welk sociaal systeem speelt het conflict zich af? Welke belangen, welke normen en waarden hebben partijen gemeen? Wat bindt hen? Welke mogelijkheden om een conflict te reguleren zijn er?

Een conflict is geen op zichzelf staande geïsoleerde gebeurtenis maar speelt altijd in een wijdere sociale- en organisatorische omgeving. In die context kunnen allerlei omstandigheden bestaan die het conflictproces of de verschijningsvorm ervan verhevigen, afremmen, kanaliseren of anderszins diepgaand beïnvloeden.

De historie

Hoe is het conflict begonnen?
Hierbij gaat het niet alleen om de geschiedenis van het conflict zelf, maar ook om de situatie in de tijd vóórdat het conflict ontstond. Hierbij zijn vooral de conflict bron en de relatie tussen de huidige partijen interessant.

De ontwikkeling van een conflict

Hoe gedragen partijen zich? Hoe treden ze op? Hoe schilderen partijen elkaar af? Wat zeggen de partijen over hun doel, hun argumenten, hun methodes en middelen om dat doel te realiseren?

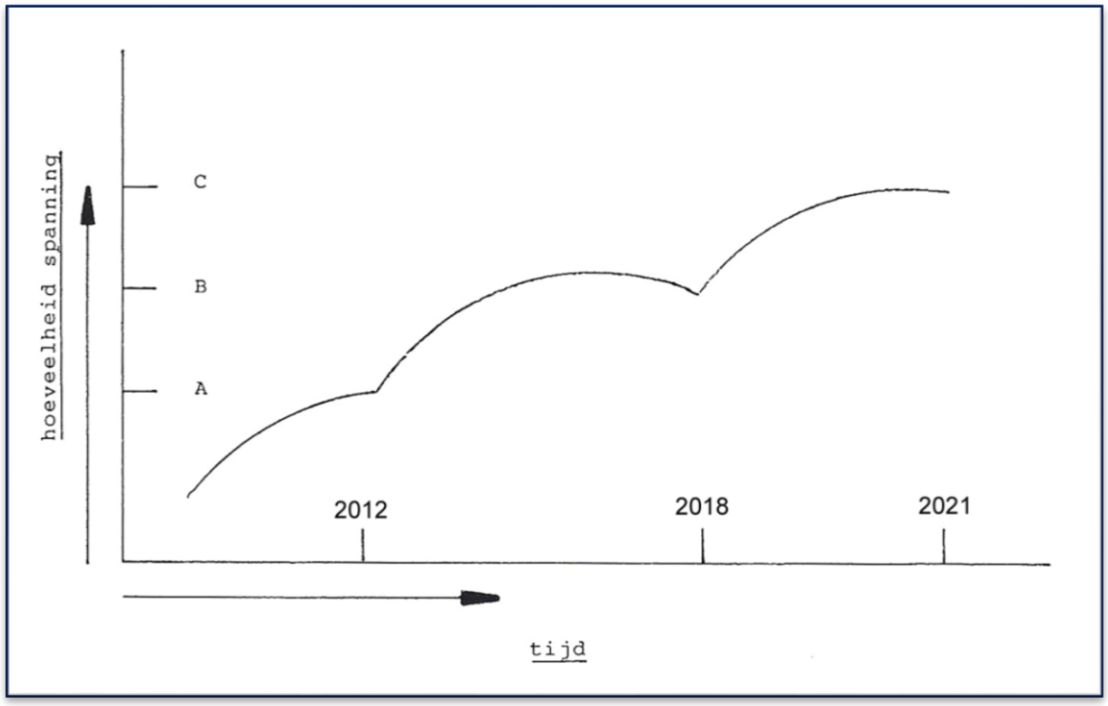
© Frans Meulepas | aug. 2021

Een conflict is een dynamisch proces. Om dit proces te beïnvloeden is het nodig te weten wat er in een conflict wordt losgemaakt, welke dynamieken een conflict in zich heeft en welke sociaalpsychologische mechanismen er in een conflict gelijktijdig werken (in en tussen de partijen).

Een conflict kent 4 stadia

1: Een latent conflict:

De partijen werken samen met discussie over verschil van mening. Men is zich bewust van de spanning tussen samenwerken en competitie. Er treedt wel irritatie op, maar de verschillen zijn niet ernstig van aard en de verwachting is er met elkaar uit te komen. Het conflict kan worden opgelost, zo niet dan blijft er een irritatie die aanleiding kan geven voor verdere conflictontwikkeling (residu-spanning).



Residu-spanning

2 : Een onderkend en waargenomen conflict:

De partijen onderkennen en constateren dat strevingen (feiten, methodes, doelen, visies, waarden) niet parallel lopen of lijken te lopen. Het probleem is aanwezig maar ook hier bestaat de mogelijkheid dat het conflict zich direct oplost.

3: Een beleefd en emotioneel conflict:

© Frans Meulepas | aug. 2021

In deze fase ontwikkelen partijen een houding in zichzelf en tegen de anderen:
* Polarisatie: Er wordt gedebatteerd om gelijk te krijgen, men gaat zich superieur voelen aan de ander en men denkt in de vorm van tegenstellingen.
* De eigen positie versterken: Ieder gaat zijn eigen gang, er ontstaat verborgen vijandigheid, de competitie verdringt het samenwerken.
* Zwart-wit denken: De afstand en de irritatie groeien, er volgt veroordeling van de ander, de partijen houden elkaar in de hoek waar ze de ander kunnen slaan, binnen de partij neemt de kritiek af en er ontstaat een te positief zelfbeeld.

Wanneer een conflict eenmaal in dit stadium is terecht gekomen wordt het veel moeilijker het conflict op te lossen of te hanteren. Partijen werken met onjuiste beelden van zichzelf en anderen. Er vindt geen ontmoeting meer plaats.

Soms zou je bijna zeggen dat het een natuurverschijnsel is zoals een aardbeving of een hagelbui. Het heeft geen nut en je kunt er niets tegen doen; het enkel gelaten over je heen laten komen. De keuze is bepaald. De ene stap moet tot gevolg hebben dat de andere wordt gedaan. Wanneer een conflict niet snel wordt opgelost, bewust wordt gestopt of afgeremd, escaleert het en wordt het alsmaar heftiger, ingewikkelder en onhanteerbaar.

4: Een manifest conflict:
Het conflict komt tot uiting. Dit kan variëren van passief ondoorzichtig verzet (een koud conflict) tot openlijke agressie (een heet conflict). Het gevecht wordt radicaal. Het gaat om gezichtsverlies en zelfbehoud. De partijen zijn onverzoenlijk en er volgen harde eisen over en weer.
Het tempo in de conflictontwikkeling wordt opgejaagd en de ander wordt afgeschreven.
Mensen worden dingen die kapot moeten en oorzaak en gevolg worden verward. De confrontatie is totaal en alles en iedereen wordt erbij betrokken. Samen de afgrond in. Alle belang is uit het oog verloren (doel, collega, jezelf, de organisatie). Einde van de strijd.
In deze fase worden vaak maatregelen genomen van hogerhand of van buitenaf ingegrepen.

Partijen kunnen ook zelf proberen tot een oplossing te komen. Vaak beperkt dit zich tot het uitpraten van incidenten en blijven de negatieve stereotypen

© Frans Meulepas | aug. 2021

onbesproken. De houding tegenover de ander verandert niet met alle risico' s van een rest-spanning | een nasleep.

Naast de aandacht voor organisatorische aspecten (procedures en structuren) zal er aandacht moeten zijn voor relatieverheldering.
Er zal tijd en energie besteedt moeten worden aan de eigenwaarde en het zelfrespect die zo'n gevoelige deuk hebben opgelopen, aan de zelfacceptatie, de rolopvatting en de context definitie.

Bovenstaande indeling is sterk gestileerd en fases worden niet lineair afgewerkt. Partijen zijn doorgaans niet continu, maar periodiek met elkaar in conflict. Periodes van een sluimerend conflict wisselen met die van een manifest conflict.
De gebeurtenissen binnen een episode van een manifest conflict beïnvloeden elkaar in een continu proces van escalatie en de-escalatie. Een vorige periode bepaalt voor een deel het verloop van de volgende.

Omdat de rest-spanning of de nasleep van een conflict vaak weer de eerste fase is van een volgende conflict kan een conflict als cyclisch gedefinieerd worden.
Vaak neemt deze cyclus in hevigheid toe en is er meer sprake van een spiraal: Thema' s en verschijnselen komen niet alleen terug, maar er komen nieuwe dimensies bij.

De betrokken buitenstaander

Is er bij het conflict een buitenstaander betrokken? Door wie en waarom is hij aangezocht? Welke rol speelt hij?
Simpel gezegd is een derde partij een persoon of instantie die als buitenstaander tracht de conflicterende partijen te helpen bij het bereiken van een oplossing en het welzijn van de partijen en het welzijn van sociaal systeem tracht te herstellen.

Door niet primair bij het conflict betrokken te zijn kan hij zich gemakkelijker buiten het conflict houden en buiten de processen waaraan een conflict hebben inherent is. Zijn loutere aanwezigheid kan bij partijen het besef van regels van fair-play en van rechtvaardigheid activeren.

De derde partij kan vanuit verschillende uitgangsposities en op uiteenlopende wijze interveniëren.

© Frans Meulepas | aug. 2021

* Op uitnodiging van de partijen.
* Formeel of informeel, waarbij de interventiemethoden zijn vastgelegd in wettelijke procedures of regelingen.
* Op eigen titel of namens anderen.
* Als (volledige) buitenstaander voor dit ene specifieke conflict.

Afhankelijk van het aangrijpingspunt zijn er twee interventiemethoden:
* Een inhoudelijke bemoeienis:
De buitenstaander houdt zich met name bezig met de conflictstof | de kwestie en de speurtocht naar een oplossing.
Bijvoorbeeld: Een expert, een autoriteit, een arbiter, een bemiddelaar met in deze volgorde een toenemende proces- en een afnemende inhoudelijke bemoeienis en mogelijkheid om macht te gebruiken.

* Een procesmatige bemoeienis:
Houdt zich met name bezig met het conflict als dynamisch verschijnsel en de wijze waarop de partijen zelf naar een regeling | oplossing zoeken.
Bijvoorbeeld: Een mediator, een procedure expert, een procesbegeleider. In deze volgorde geldt eveneens dat er een afnemende inhoudelijke bemoeienis is en machtsuitoefening met een toenemende procesbemoeienis.

De diagnose

Voor het beschrijven van een conflict is het noodzakelijk af te gaan op duidelijke en concrete kenmerken (partij, kwestie, context, historie en gedrag).
Als betrokkene of als derde partij volstaat deze beschrijving echter niet.

Het hoe en wat zal moeten worden geïnterpreteerd. Er zal een vertaalslag moeten worden gemaakt van een algemene karakteristiek naar een persoonlijke karakteristiek:

© Frans Meulepas | aug. 2021

De diagnose

De diagnose

Diagnosticeren geeft de mogelijkheid het doel (wat) en de strategie (hoe) te bepalen en betekent de hierboven genoemde kenmerken persoonlijk inkleuren.

Het begrijpen van je gedachten, emoties en gedragingen stelt je in staat om met conflicten om te gaan. Je moet ervoor zorgen dat je bewustzijn creëert rond je gedrag. Je kunt problemen niet oplossen door hetzelfde soort denken te gebruiken dat je gebruikte toen je ze creëerde. Je rekenschap geven van je gedrag is een eerste stap in het met vertrouwen omgaan met conflicten.

Dubbele binding

Naast de kwestie wordt de relatie van partijen in een conflict ook bepaald door de mate waarin de taakvervulling van de ene partij afhankelijk is van de andere partij. Deze afhankelijkheid gaat dikwijls samen met formele hiërarchische verhoudingen.

Taakafhankelijkheid kan het gevolg zijn van allerlei aspecten van het werk. Bijvoorbeeld producten of diensten die na elkaar worden uitgevoerd; lopende band werk, na info verzamelen info verwerken op een krant, lijndiensten zijn afhankelijk van stafdiensten voor wat betreft info, specialistische diensten, adviezen, materialen, planning, logistiek.
Taakafhankelijkheid kan eenzijdig of wederkerig zijn.

Situationele macht

Een derde kenmerk is het machtsverschil tussen de betrokken partijen. In theorie betekent dit dat de ene partij meer invloed heeft op het functioneren van de ander dan omgekeerd. Praktisch gesproken kent macht vele vormen.

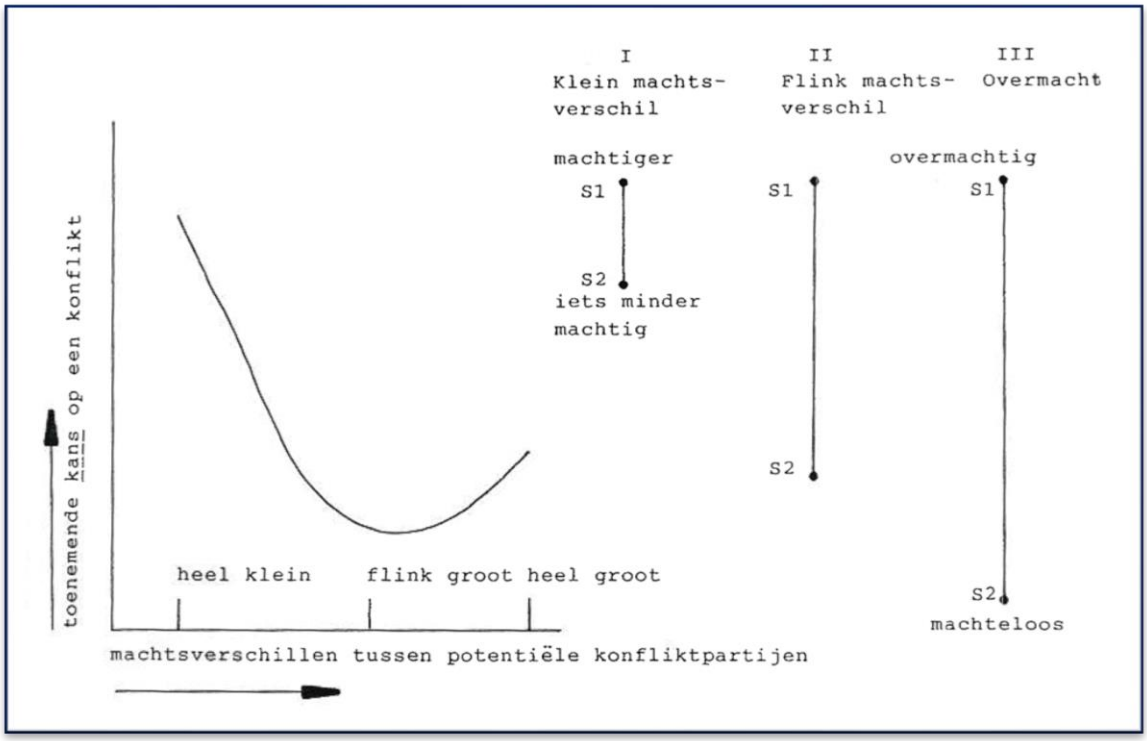
Binnen een organisatie is de duidelijkste vorm van macht gelegen in de formele positie. Maar deze hiërarchische positie is niet de enige bron van formele macht. Een belangrijk machtsmiddel is ook de bevoegdheid om over middelen te beschikken en te sanctioneren. Een derde vorm van macht binnen organisaties is de macht van de deskundigheid: Kennis maakt macht zegt in dit opzicht voldoende.

© Frans Meulepas | aug. 2021

Essentieel voor het aangaan van een conflict (het manifest worden) in een sociaal systeem is het machtsverschil.

Relatief kleine en extreem grote machtsverschillen tussen 2 personen of sociale systemen bevorderen het conflict. Als relatief sterke partij is er een reële verwachting er zonder al te veel kleerscheuren af te komen, terwijl de relatief zwakke partij hoopt het geringe machtsverschil te kunnen overbruggen: Een conflict bevorderende bereidheid op grond van een kosten- en batenanalyse.

Extreem grote machtsverschillen kunnen met betrekking tot conflicten drie ontwikkelingen mogelijk maken:
* Er ontstaat geen conflict. De zwakke partij past zich aan en leert met de situatie leven.
* Er ontstaat wel een conflict maar dat komt niet aan de oppervlakte en blijft latent door de grote tegenstellingen. De onvrede uit zich wel in de vorm van apathie, stress, vandalisme. De kosten zijn te hoog in vergelijk met de eventuele baten.
* Er ontstaat een vulkanische uitbarsting van het conflict. De partij staat met de rug tegen de muur. Het verschil met de sterke partij is zo groot dat de risico' s van een conflict klein zijn. Men heeft eigenlijk niets te verliezen.



Machtsverschillen en conflict

© Frans Meulepas | aug. 2021

Positieve feedback

Ik beschreef al eerder de dynamiek van conflicten als bron van verandering en vernieuwing. Wordt echter die dynamiek dynamiet dan escaleert het conflict en ontstaat er een spiraal van negatieve feedback (meer van hetzelfde) die als het ware een natuurwet volgt waarin de ene stap wel gevolgd moet worden door de andere (meer van hetzelfde als een oplossing van de 1e orde).

Bij het diagnosticeren van het conflict is het derhalve erg van belang dat de conflicterende partijen zich realiseren in welk stadium van escalatie het conflict zich bevindt. Er bestaan drie graden:

* Polarisatie: Verharding van het conflict.
* Confrontatie: Vuil spel in het conflict.
* Destructie: Geweld in het conflict.

Het escalatieproces wordt voortgestuwd door een aantal sociaalpsychologische mechanismen:
* Projectie: Eigen gevoelens neerleggen bij de ander.
* Simplificatie : Met het boos worden neemt het nuanceren af.
* Verwarring van oorzaak en gevolg: Argumenten en conclusies worden onbespreekbaar en onwrikbaar.
* Coalitievorming: Het winnen van aanhangers.
* Toename van het tempo: De escalatie gaat steeds sneller.

Het lijkt alsof de partijen in een zwart gat worden gezogen; alsof de overgangen tussen de graden deuren zijn die zich sluiten en een terugkeer onmogelijk maken. Echter het doorzien van de werking van de genoemde mechanismen biedt de keus; de mogelijkheid de deur te sluiten of open te laten. Dit laatste door een oplossing van de 2e orde te kiezen, de homeostase (=evenwicht) te doorbreken door positieve feedback te geven en ander gedrag te laten zien.

Reguleringsmechanismen

Niet ieder conflict escaleert in een destructief proces. De kans dat een conflict wordt afgeremd of opgelost is mede afhankelijk van het bestaan van regels, bemiddelende instanties, sancties e.d.

© Frans Meulepas | aug. 2021

In ieder sociaal systeem gelden doorgaans een aantal normen en rolopvattingen met als doel het conflictgedrag binnen perken te houden. Bijvoorbeeld schelden mag, slaan niet. Daarnaast bestaan er in een systeem doorgaans allerlei regels en procedures. Deze procedures bevatten afspraken hoe onderlinge verhoudingen en bevoegdheden zijn afgebakend. Bijvoorbeeld hoe ieders rechten en plichten zijn, hoe het klachtrecht is geregeld. Verder zijn er binnen sociale systemen vaak personen of afdelingen met een integratief bemiddelend karakter. Bijvoorbeeld een klachtencommissie, ondernemingsraad.

Naarmate een conflict meer afbreukrisico in zich draagt pleegt het aantal procedures groter te worden, terwijl gedurende de loop van het conflict het aantal procedures ook toeneemt (de reeds aanwezige en de tijdens de kwestie gemaakte).

Tactisch boksen

Het verloop van een conflict wordt vaak beïnvloed door het wel of niet beschikbaar zijn van de factor tijd. Tijdsdruk (een deadline) kan de partijen aanzetten tot een flexibelere opstelling, maar kan aan de andere kant de spanning en intensiteit verhogen.

3 Conflictstrategieen en de keuze van een strategie

Conflictstrategieën

Je kunt op verschillende manieren reageren als je te maken krijgt met conflicten. Hoe iemand reageert is met name afhankelijk van de mate waarin hij zich laat leiden door twee basale motieven die aan het handelen ten grondslag liggen. Enerzijds de zorg voor (de relatie) de ander en anderzijds de zorg voor het eigen doel (belang | de kwestie).

© Frans Meulepas | aug. 2021

Homonoom en autonoom

Je bent een sociaal wezen. Je wilt contact met anderen en hebt behoefte aan relaties en aan betrokkenheid. Dit geeft het gevoel erbij te horen en een gevoel van geborgenheid. Op grond daarvan gedraag je je homonoom en richt je je op de ander.

Een tweede functie van deze gerichtheid op de ander is dat de ander je een referentiekader biedt. Aan anderen kan je jezelf en aspecten van de sociale werkelijkheid toetsen. Anderzijds heb je de behoefte aan autonomie. Je wilt je onderscheiden en je eigen identiteit bevestigen. Je wilt je voor jezelf en mijn sociale omgeving waarmaken.

De mate waarin je je in jouw opstelling laat bepalen door beide basismotieven bepaalt (mede) de manier van conflicthantering.

Met behulp van beide dimensies kunnen de verschillende stijlen van conflicthantering getypeerd worden, ervan uitgaand dat iemand die in een conflict verwikkeld is een zekere verantwoordelijkheid voelt voor de oplossing van het geschilpunt én een zekere verantwoordelijkheid voor de relatie met de tegenpartij en de instandhouding van het sociaal systeem. De beide benaderingswijzen kunnen variëren van sterk tot zwak. In realiteit zijn er natuurlijk allerlei graderingen tussen deze twee neigingen.

Een conflict over de inruilwaarde van je auto benader je nu eenmaal anders dan ruzie met je minder sociale buren die voor veel overlast zorgen.

5 Strategieën

1: Samenwerken: Twee weten meer dan een | exploreren | confronteren | creatieve discussie voeren | win-win nastreven | our way oplossen.

Deze strategie is erop gericht de eigen doelen na te streven en de relatie met de ander te koesteren. Men ziet de situatie als een 'win-win' -situatie. Als een eerlijke strijd die voor beiden winst op moet kunnen leveren. En je zin en je gelijk halen.

© Frans Meulepas | aug. 2021

Zin: Mijn doel behaald.
Gelijk: Mijn overtuiging wordt door de ander gedeeld en de homeostase (het evenwicht) is behouden.

2: Vechten: De eerste klap is een daalder waard | forceren | dwingen | wedijveren | doordrukken | een linke directe uitdelen | my way oplossen.

Een zeer assertieve of liever agressieve manier van optreden die gepaard gaat met weinig of geen zorg voor de relatie. Het geschil wordt gezien als een 'win-lose' - situatie. Wel je zin, maar geen gelijk van de ander.

3: Toegeven: Liever buigen dan barsten | meegaan | toedekken | gladstrijken | aanpassen | accommoderen | lose-win | your way oplossen.

Deze manier van opstellen is erop gericht de relatie goed te houden, zelfs als dat ten koste gaat van het eigen belang. De relatie met de ander is zo fragiel en kwetsbaar dat die een openlijke confrontatie en het doorwerken van meningsverschillen niet kan verdragen. Je poogt kost wat kost het ontstaan van een manifest conflict te voorkomen. Niet je zin en de ander heeft gelijk.

4: Ontlopen | Liever blo' Jan dan do 'Jan | vermijden | terugtrekken | lose-lose | no way oplossen.
Vermijden ligt op het neutrale snijpunt van de twee tendenties; opkomen voor jezelf en de zorg voor de ander. Je keert je niet tegen de ander en je cijfert je ook niet weg maar demonstreert een houding van neutraliteit gevoed door onverschilligheid zowel ten opzichte van de ander als ten opzichte van het realiseren van het eigen doel. Niet je zin en ook geen ongelijk.

Aangenomen dat de 2 dimensies ook een midden waarde kunnen hebben betekent dat er ook nog een 5e strategie is:

5: Onderhandelen | Liever een half ei dan een lege dop | polderen | compromis sluiten | water bij de wijn doen | half way oplossen.

De zorg voor de kwestie en de zorg voor de relatie zijn met elkaar in evenwicht. De betreffende partij wil wel enige concessies doen om de relatie in stand te houden,

© Frans Meulepas | aug. 2021

maar er is bereidheid om de relatie onder druk te zetten om concessies te verkrijgen; een strategie van onderhandelen die aanstuurt op een compromis. Een beetje je zin en een beetje gelijk. Nederland is met het 'poldermodel' beroemd geworden.

Samenwerken, forceren en onderhandelen zijn actieve, bilaterale (wederkerige) strategieën; er wordt iets ondernomen (kwestie, relatie) en ze kunnen worden volgehouden als ze door beide partijen worden toegepast.

Toegeven en ontlopen zijn passieve unilaterale (eenzijdige) strategieën.

Bij een goede vriend zul je sneller een win-win situatie creëren en water bij de wijn doen; de relatie is te belangrijk. Bij een voor jou onbekende buitenstaander of een heel belangrijke kwestie zul je minder aan de relatie en aan samenwerken denken maar meer aan je gelijk halen en dus gaan vechten; die linkse uppercut van de actiegroep.

Als jij een nieuwe auto koopt heb je een conflict. Jij wilt zo min mogelijk betalen en de verkoper het omgekeerde. Een constructieve discussie en water bij de wijn doen zijn dé instrumenten om dit conflict te schikken.

Als de actiegroep 'Red de Kuilen' grond aankoopt om daarmee de voorziene ontwikkeling in dit buitengebied robuust te blokkeren dan is dat 'een linkse directe'; maar gelet op hun doelstelling het enigste juiste.

Als jij je niet laat inenten tegen het Corona-virus heb je een conflict. Je verzet je lijdelijk tegen een breed gedragen opvatting om dat wél te doen.

© Frans Meulepas | aug. 2021

5 conflictstrategieën

Contingentiestrategie

Allereerst leidt de diagnose van een conflict de partij min of meer bewust tot een strategie.
Verder spelen de motieven is het verstandig, gewenst of opportuun als welbewuste overwegingen om een strategie toe te passen een grote rol.
Daarnaast speelt de persoonlijke geaardheid; een natuurlijke geneigdheid die iedereen heeft om een strategie te kiezen mee.
Als laatste is de opstelling of het verwachtte gedrag van de tegenpartij min of meer bepalend voor de keuze van een strategie; het is namelijk moeilijk een andere strategie te kiezen dan je tegenstander.

Een goed einde

Uitgangspunt is een geschil tot een goed einde brengen. Want een conflict los je op; dat is eigenlijk altijd dé weg. Het conflict blijft anders onderhuids door-etteren, negatieve energie vreten en je ongelukkig maken.

© Frans Meulepas | aug. 2021

Vanuit het idee: ‘Verspil nooit een goede crisis’ , gevoed door hoopvolle boosheid ga je een goede ruzie niet uit de weg. Hoopvolle frustratie mobiliseert altijd ongekende krachten.

Elke relatie knapt op van een ruzie die boven de gordel wordt uitgevochten, met een lokkend perspectief als resultante.

Deze gedragsregels kunnen je bij die goede ruzie helpen

1. Algemene regels zijn

- Probeer niet emotioneel, agressief en | of autoritair te worden en tel tot 10 of slaap er een nacht over. Dit geeft je de tijd om je gedachten weer op een rijtje te krijgen en dan pas te reageren. Je benadering en de oplossing zullen beter zijn en je zult (achteraf) tevredener zijn over jezelf
- Probeer paniek en gespannenheid bij feedback en onderlinge meningsverschillen te vermijden
- Erken en accepteer conflicten i.p.v. ze met emotioneel of autoritair optreden onder de tafel te werken. Conflicten zijn deel van het leven, je ontkomt er niet aan. Omarm de opvatting dat conflicten ook positieve kanten hebben. Laat een conflict in je voordeel werken

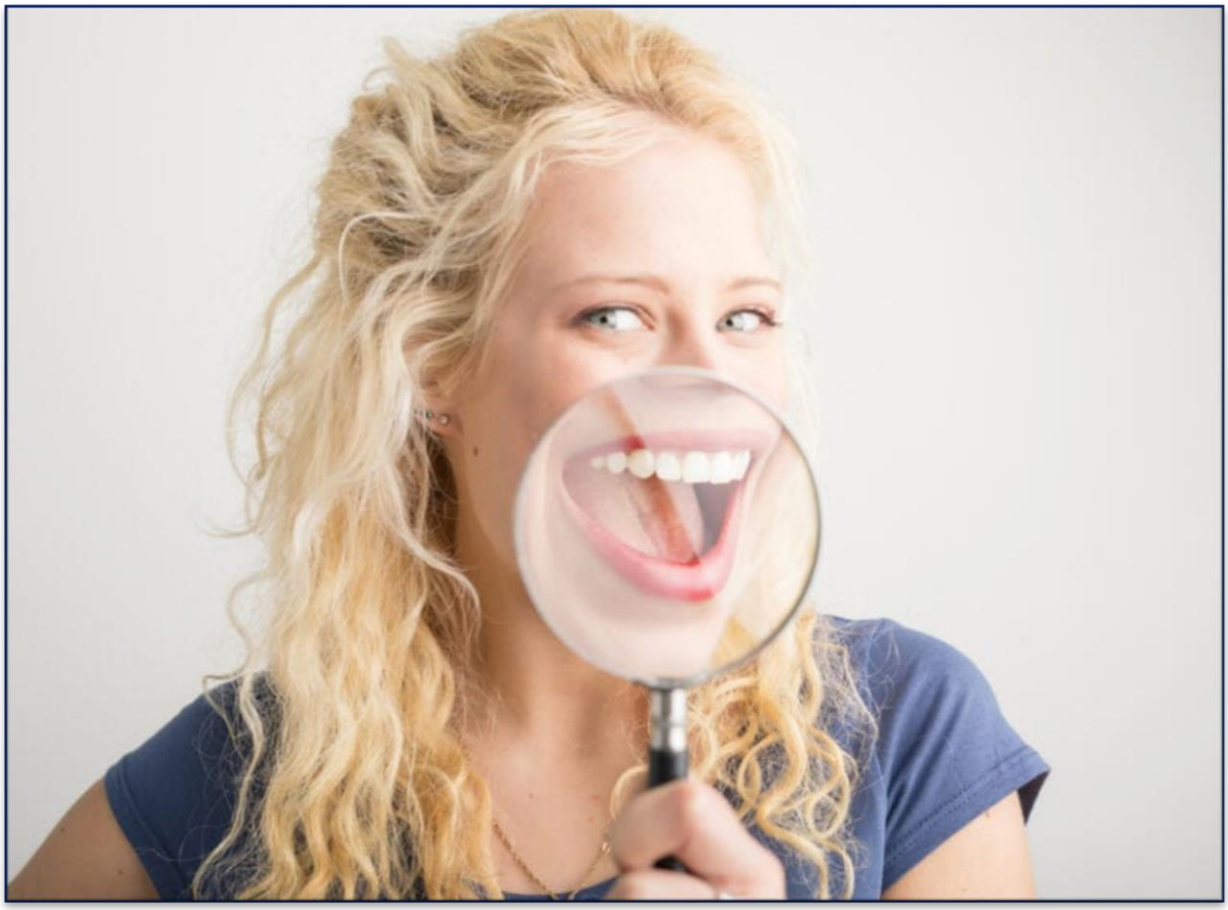
2. Ga bewegen

Ren de trap 5 keer op en af zet je favoriete muziek even keihard. Ga sporten of naar het theater. Gegarandeerd dat je daarna het conflict weer anders benadert.

3. Relativeer

Laat je vermaken. Humor is een prima medicijn tegen boosheid. Als je lacht komt er onder andere endorfine vrij. Dit hormoon vermindert pijn en werkt ontspannend. Daarnaast produceert het lichaam ook serotonine en dopamine, die als antidepressiva in het lichaam werkzaam zijn.

© Frans Meulepas | aug. 2021



Laat je vermaken en lach

4. Zoek naar oplossingen en richt je op de oplossing

5. Maak het conflict zichtbaar

- Begin bijvoorbeeld met:

'We schijnen moeilijkheden met elkaar te hebben, klopt dat ?'
Of: 'Ik heb het idee, dat we er op deze manier samen niet uitkomen, zie jij dat ook zo?'
Of: 'Ik zit met een probleem: zoals het nu gaat kan ik mijn taak niet goed uitvoeren' .

- Ga samen na waaruit het meningsverschil bestaat en hoe dat komt en | of hoe het komt, dat jullie niet tot overeenkomst komen

6. Bereid je voor

Als je in de situatie zit dat je je kunt voorbereiden op een gesprek, bereid je dan voor op wat je wil gaan zeggen en op hoe je dat gaat zeggen. M.a.w. wat wil je nu

© Frans Meulepas | aug. 2021

precies duidelijk maken en hoe kun je dat het beste duidelijk maken (bijvoorbeeld met welke argumenten en met welke voorbeelden)? Bekijk in de voorbereiding tevens wat de mogelijke effecten van wat je zegt op de ander zouden kunnen zijn, wat mogelijke reacties van de ander daardoor zouden kunnen zijn en hoe je zelf daarop weer zou kunnen reageren. Ga er daarbij niet vanuit, dat de ander maar op één manier zal reageren.

7. Zorg dat je over voldoende informatie beschikt

Zorg dat je op de hoogte bent van wat er feitelijk gebeurd is en wat de formele regels in zo'n situatie zijn. Het gemeend begrip tonen voor de ander (dus niet als truc) en het zelfs gedeeltelijk instemmen met de ander is niet je eigen positie verzwakken. Integendeel. Heel vaak heeft het juist het effect dat de ander bereid wordt om ook voor jouw standpunt oog te hebben.

8. Geef gerechtvaardigde feedback

Het feit dat je fouten gemaakt hebt en daar zelf ook de verantwoordelijkheid voor bereid bent te dragen, ontneemt je niet het recht om eigen opvattingen te hebben of feedback te hebben op de ander.

9. Vraag door

Antwoord niet op een vraag | opmerking die je niet begrijpt. Vraag de ander eerst om verduidelijking. Heb je daarbij de moed om 'domme' vragen te stellen.

10. Reageer constructief

Stel geen agressieve tegenvragen die bijvoorbeeld de eerlijkheid van de ander kritiseren ('Dat kun jij niet weten?').

11. Luister gefocust

Vergeet niet te luisteren in je verlangen om een vraag te stellen. Schrijf desnoods je vraag op en wacht op het juiste moment om hem te stellen.

12. Accepteer verschillen

Erken reëel bestaande verschillen in belangen, in opvattingen, beleven of manier van handelen. Juist het niet willen accepteren, dat bepaalde verschillen of tegenstellingen feitelijk bestaan, maakt het vaak moeilijk om constructief naar een compromis te werken.

© Frans Meulepas | aug. 2021

13. Zoek naar een win-win oplossing

Zoek naar oplossingen waarbij er geen verliezer is eventueel met behulp van een derde. Het oplossen van conflicten betekent meestal niet dat de ene partij moet 'winnen' en de andere partij 'verliest'. Vraag naar oplossingen, die voor de ander binnen de mogelijkheden liggen. Laat zien dat je oprechte belangstelling hebt voor de ideeën van de ander en dat je niet je eigen oplossingen wil doordrukken. Bepaal wel van tevoren voor jezelf waar reëel je eigen minimumgrenzen liggen. Ken en verken je weerstandspunt (wat minimaal bereiken) en je streefpunt (wat maximaal bereiken).

14. Wees creatief in je oplossingen

Overweeg vervolgens de alternatieven om te zien of er een is die voor beide partijen gunstig is. Als elk alternatief bekeken en besproken is, worden er waarschijnlijk weer andere naar voren gebracht totdat één van de voorstellen de goedkeuring van beide partijen kan wegdragen.

15. Verifieer de gemaakte afspraken

Kontroleer de gevonden oplossing zorgvuldig om er zeker van te zijn dat beide partijen die ook willen aanvaarden.

Het gesprek verloopt over het algemeen beter, wanneer het lukt om aan het begin van het gesprek over een aantal van bovenstaande punten gezamenlijk afspraken te maken en elkaar (op een niet-aanvallende manier) te corrigeren, wanneer het één van beiden niet lukt zich hieraan te houden.

© Frans Meulepas | aug. 2021

Geschikte situaties inzake stijlen van conflicthantering

Ontlopen Vermijden	1. Het onderwerp is onbelangrijk. 2. Je ziet geen kans je doel te bereiken. 3. De mogelijke kosten van een directe confrontatie wegen niet op tegen de mogelijke baten. 4. Een tijdelijke afkoelingsperiode kan een nieuw perspectief op een oplossing mogelijk maken. 5. Enig uitstel (bijv. voor het verzamelen van meer informatie) weegt op tegen de voordelen van een snelle beslissing. 6. Een ander kan het conflict effectiever hanteren. 7. Conflictstof is symptoom voor iets wezenlijkers.
Confronteren Samenwerken	1. Beider standpunt is te belangrijk dan af te doen met een compromis of door zwichten van een van beiden. Het probleem is complex. 2. Je wilt iets leren (je veronderstellingen uittesten, de ander leren begrijpen e.d.). 3. Integratie van verschillende perspectieven is wenselijk. 4. Beider inzet en medewerking bij de uitvoering van de overeengekomen oplossing is noodzakelijk. 5. Doorwerken van emoties is noodzakelijk voor het gezond maken/houden van de relatie. 6. Er is voldoende tijd, geld, energie beschikbaar. 7. Beiden zijn positief gemotiveerd om de onderlinge relatie te verbeteren.
Toedekken Toegeven	1. Je hebt ongelijk. 2. Om een betere uitgangspositie te krijgen om gehoord te kunnen worden; om 'sociaal krediet' op te bouwen voor later; om je goede wil te tonen dat je redelijk kan zijn; om de ander te tonen dat je redelijk kan zijn; om te laten zien dat je kan leren van fouten. 3. Verdere strijd (forceren) zal je zaak alleen maar schade berokkenen; je zal zeker verliezen, worden uitgeschakeld. 4 De zaak (conflictinhoud) is voor de ander belangrijker dan voor jou. 5. Het bewaren van de harmonie, respectievelijk voorkomen van een definitieve breuk zijn speciaal belangrijk voor jou en minder voor de ander.
Forceren Vechten	1. Een snelle, besliste handeling is vereist. 2. Bij belangrijke kwesties, waar impopulaire maatregelen zijn vereist. 3. Bij belangrijke kwesties, waar de ander niet is gemotiveerd om samen te werken. 4. Bij kwesties die vitaal zijn voor het voortbestaan van het systeem als jij overtuigd bent van je gelijk en/of de ander incompetent acht. 5. Om jezelf te beschermen tegen misbruik door de ander van jouw niet-competitieve opstelling. 6. Voldoende machtsmiddelen tot je beschikking.

© Frans Meulepas | aug. 2021

4 De voorzorg, zelfzorg en nazorg

De voorzorg

Uit het voorgaande is heel duidelijk gebleken dat conflicten niet alleen negatieve- maar ook positieve effecten kunnen hebben. Derhalve is het niet gewenst dat conflicten kost wat kost voorkomen worden. Wel is het gewenst dat negatieve- en destructieve conflicten worden voorkomen.
Met andere woorden in het sociaal systeem dient men te zorgen voor een klimaat waarin meningsverschillen als normaal worden beschouwd en in wezen net zo normaal zijn als een maandelijkse salarisuitbetaling, maar waarin die andere opvattingen weinig kans krijgen om te escaleren.

Hiervoor kan het systeem de volgende maatregelen treffen:

De organisatie

De organisatiestructuur dient helder en overzichtelijk te zijn.
Taken dienen duidelijk geformuleerd te zijn. Duidelijk dient te zijn op wiens gebied een kwestie ligt, wie welke beslissingsbevoegdheid, inspraak- of adviesbevoegdheid heeft en wat daarmee dient te worden gedaan.

De machtsverschillen dienen klein maar duidelijk te zijn. Dit lijkt in tegenspraak met het gegeven dat een conflict gemakkelijker uit de hand loopt als de partijen even machtig zijn dan wanneer één partij domineert. Belangrijker is echter dat ze pas kunnen samenwerken en onderhandelen als ze ongeveer even machtig zijn.

De communicatie

In principe zijn alle conflicten communicatiestoornissen. Of op inhoudsniveau en | of op betrekkingsniveau. Vaak gaat de betrekking aan de inhoud vooraf, maar op een bepaald moment ontstaat er een dialectiek. Een conflict kan derhalve voorkomen worden als alle partijen over voldoende, betrouwbare en dezelfde informatie beschikken en ongestoord kunnen zenden en ontvangen.
In de eerste plaats betekent dat een goed informatiesysteem; een geolied systeem om 'bottom-up' en 'top-down' te informeren. Verder is een goed communicatiesysteem van belang. Dit houdt in een goede overlegstructuur met een aantal mogelijkheden tot wederzijdse informatie en discussie.

© Frans Meulepas | aug. 2021

Van doorslaggevend belang binnen dit informatie- en communicatiesysteem blijft de (vrije) mogelijkheid van ieder afzonderlijk lid van het sociaal systeem om adequaat te kunnen communiceren.

Voorkomen door assertieve communicatie

Het productiefste- en nuttigste wapen om met interpersoonlijke conflicten om te gaan is langs onderhandelen, mediation en arbitrage nog altijd preventie; voorkomen dus!

Dit betekent dat verwarring, onzekerheid, een aangetast zelfbeeld, schuldgevoel, spanning en soms zelfs woede ten gevolge van een conflict vaak kunnen worden voorkomen door het gebruik van goede, assertieve communicatie.

Zelfzorg en nazorg

Nazorg

In alle gevallen waarin de oplossing niet geheel bevredigend is voor alle partijen is een zekere nazorg nodig. Niet alleen voor een oplossing door middel van aanpassen of ontlopen, maar ook na een (door een partij verloren) gevecht, of na een minder geslaagd compromis.

Tijdbom

Wanneer is een conflict verdwenen ?
Bij toegeven of vermijden is dat zeker niet het geval; er is niets aan de kwestie gedaan. Hetzelfde geldt als een gevecht is verloren of een partij onder dwang is gezwicht of onderhandelingen hebben geleid tot een minder geslaagd compromis of verlies voor beiden. Er blijft dan frustratie, wrok, jaloezie of verdriet. De winnaar is wellicht euforisch maar zal zich tegelijkertijd wat ongerust maken over hoe het verder moet.
Al deze emoties en niet geheel opgeloste problemen (residu-spanning) zijn een tikkende tijdbom onder de toekomstige samenwerking.

Open krijgen

Bij de nazorg gericht op de relatie zijn vooral de winnaar en de verliezer betrokken. De verliezer moet zichzelf weer ‘open’ krijgen en gemotiveerd raken tot verdere samenwerking. Hij voelt woede, bitterheid, teleurstelling en gezichtsverlies wat dit

© Frans Meulepas | aug. 2021

open en gemotiveerd raken ernstig in de weg kan staan. Toch zal hij deze emoties moeten verwerken, omwille van zichzelf en het sociale systeem; want wie goed voor zichzelf kan zorgen kan pas goed voor een ander zorgen.

Om zijn negatieve gevoelens kwijt te raken kan hij op verschillende manieren te werk gaan:

* Het omzetten van gevoelens door te projecteren, gevoelens af te reageren op een ander, depressief of apathisch te worden, te rationaliseren, te fantaseren, terug te vallen of in alcohol of drugs te vluchten.

* Het reorganiseren van je denken, voelen en handelen. In de eerste plaats betekent dit dat je lichamelijke opwinding moet bedaren. Het adrenalinegehalte moet omlaag. Dit kan door verschillende ademhalingstechnieken, yoga of meditatie, sport, muziek ieder naar zijn aard. Als het lichaam zich ontspant kan ook de geest zich ontspannen. Vervolgens kan je een gesprek aangaan met jezelf of een ander.

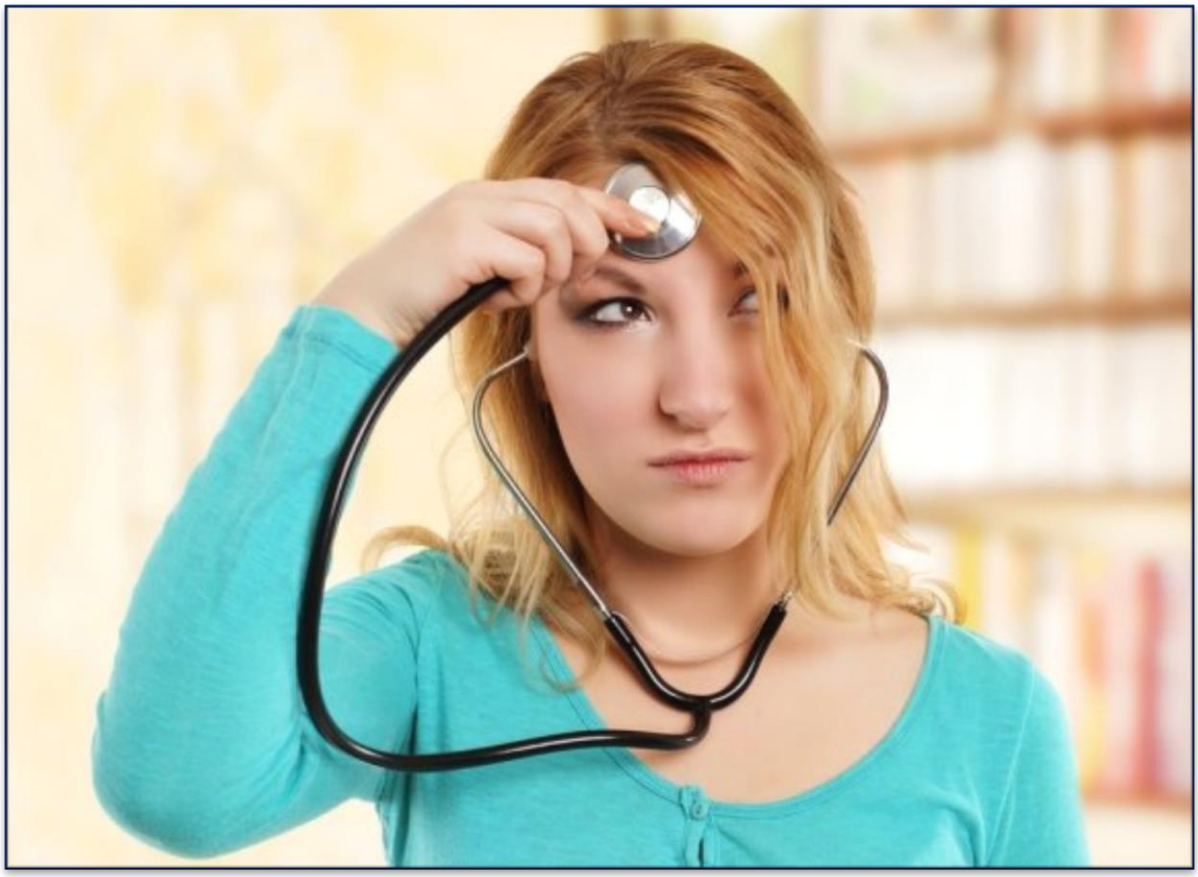
Door het te verhalen en te benoemen ontstaat mogelijk het gevoel toeschouwer te worden in plaats van betrokkenen te zijn.

Je kunt het aanschouwen en overdenken. Dit reflecteren betekent je bewust en systematisch rekenschap geven van hetgeen je beleeft en de waarde die dat voor je heeft. Mogelijk ontstaat hierdoor inzicht wat aanzet en inspireert tot het reorganiseren van je gevoelens, je gedachten en je handelen en het toetsen hiervan aan de nieuwe opgave die het werk of het leven stelt.

* De omgeving veranderen. In plaats van en (je)zelf te veranderen door bijvoorbeeld een klachtenregeling in het leven te roepen of een taakverdeling of -omschrijving te maken, zo die een rol in het conflict hebben gespeeld of conflictbronnen waren. Het voordeel is dat ze niet alleen een kans bieden om je eigen gevoelens te verwerken, maar iets buiten de conflicterende partijen om tot stand brengen. De moeilijkste weg omdat het betekent en aan jezelf werken én door de teleurstelling heen iets constructiefs realiseren met alle sociaalpsychologische mechanismen die dan gaan werken en mogelijk tegen je:

© Frans Meulepas | aug. 2021

Alsnog je gelijk halen, kwijt raken van een frustratie, je gewezen tegenstander op de kast jagen.



Zelfzorg

Nazorg

Bij de nazorg betreffende de winnaar moeten de nadelige gevolgen van een minder goede oplossing worden opgevangen en de winnaar dient zich bewust te zijn dat de relatie met de ander beschadigd kan zijn met alle gevolgen voor de samenwerking.
De winnaar kan ambivalente gevoelens ontwikkelen in de zin van: 'Ik heb nu wel gewonnen maar ten koste waarvan?' Toch kan hij nazorg plegen jegens de verliezer door geen zout in de open wonden te strooien, concessies te doen op een ander vlak, begrip te tonen voor het acceptatieproces van de verliezer en zijn geboden tegenspel te respecteren.

De mogelijkheid om nazorg aan de kwestie te besteden, eventueel met behulp van derden is sterk afhankelijk van de nazorg die aan de relatie wordt gegeven en de

© Frans Meulepas | aug. 2021

mogelijkheid om tot herstel van de relatie te komen is weer afhankelijk van de zelfzorg door de betrokkenen.

Als de emotionele rook van een conflict is opgetrokken is (soms) de mogelijkheid aanwezig om de kwestie beter op te lossen dan vóór of tijdens het conflict. De kwestie is geanalyseerd, gevoeligheden zijn aan het licht gekomen en de tijd heeft mogelijk zijn helend werk gedaan.

Samengevat

Goed met conflicten omgaan betekent dat je over kennis en kunnen van het gehele wapenarsenaal (die 5 strategieën) moet kunnen beschikken en na bewustwording en diagnose weet wanneer je wát in moet zetten.

Vechten kan je uit de problemen helpen, maar er altijd meteen opdoffen kan je voor goed buiten spel zetten. Als je bij conflicten alleen maar toegeeft of alle conflicten vermijdt is dat wel heel erg beperkt. Je doet jezelf dan schromelijk tekort.

Er zijn tal van conflicten waar jij onherroepelijk mee te maken krijgt die om een genuanceerde andere- of mix van strategieën vragen.

Zit je zelf in een conflict en weet je niet hoe verder? Zoek je een mediator? Heb je de neiging alle conflicten te vermijden of ga je er altijd met gestrekt been in, dan is coaching de aangewezen weg.

Ik help je graag.

© Frans Meulepas | aug. 2021

© Frans Meulepas | aug. 2021