

Conflict hanteren

www.komersamenuit.nl

Inleiding

In een conflict verzeild raken gebeurt iedereen wel eens en dat is niet erg. Iedereen gaat er op zijn of haar eigen manier om met conflicten. Conflict hanteren is dus het omgaan met conflicten, waarbij onder andere gekozen kan worden om de vrede te bewaren of juist te vechten. Wat wijsheid is, is onder andere afhankelijk van de persoon, relatie en het gewenste resultaat. Eerst zal worden ingegaan op het begrip 'conflict' waarbij een omschrijving wordt gegeven. Daarna wordt ingegaan op conflict hanteren met de daarbij behorende conflicthanteringsstijlen.

Wat is een conflict?

Conflicten komen overal in de maatschappij voor en een conflict is bij uitstek een onderwerp dat van veel kanten kan worden benaderd. Zo kun je conflicten vanuit sociaal, juridisch, economisch, politiek of psychologisch perspectief benaderen. Sociaal gezien zorgen conflicten voor interactie en communicatie, waarbij er vaak communicatieproblemen spelen.

Er zijn conflicten op het schoolplein, thuis, op het werk, in het verkeer en ga nog maar even door. Het lijkt alsof er altijd twee partijen nodig zijn voor een conflict. Echter bestaat er ook zoets als een intrapersoonlijk conflict. Bij een intrapersoonlijk conflict betreft het een dilemma binnen een persoon, zoals bijvoorbeeld een keuzeprobleem. Daar wordt hier niet op ingegaan. Hier gaat het om interpersoonlijke (mensen / organisaties onderling) en intergroepsconflicten (groepen tegen elkaar) waarbij minimaal twee partijen betrokken zijn.

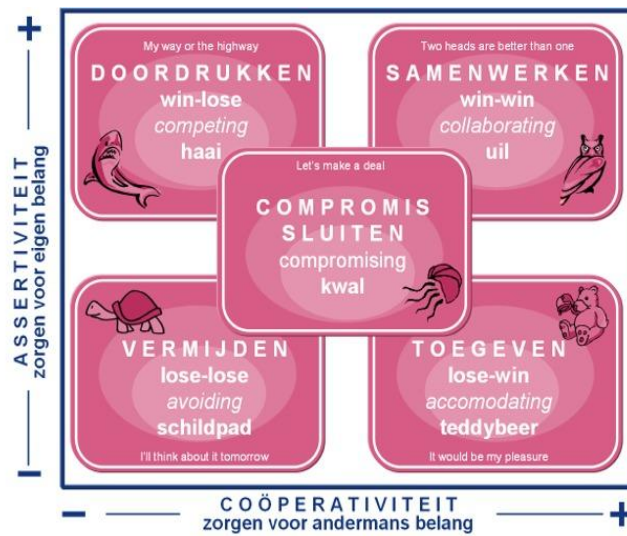
Het type conflict wat in dit stuk wordt bedoeld kan beter worden omschreven als 'sociaal conflict' zoals het door H. Prein (1988) is genoemd. Hij geeft aan dat er over een sociaal conflict kan worden gesproken wanneer tussen twee of meer onderling afhankelijke partijen de belangen, doelen, rollen en/of opvattingen met elkaar onverenigbaar zijn (of lijken). Volgens P. Huguenin (1993) is een conflict een spanning, die ontstaat als strevingen, doelen, waarden, opvattingen, belangen en dergelijke van twee (of meer) mensen of groepen elkaar tegenwerken of uitsluiten. Beiden halen aan dat een conflict te maken heeft met doelen, opvattingen en belangen die niet samengaan. Als doelen, opvattingen en belangen niet samengaan zijn er verschillende manieren om de situatie te benaderen. Ziet men het conflict als een principe zaak of juist als een praktisch probleem.

Sociale conflicten zijn altijd gezamenlijk en hebben te maken met een onverenigbare tegenstellingen. Echter zijn ze ook zeer verschillend, variërend van een meningsverschil tot een handgemeen. Het gaat om interactie, communicatie en gedrag van partijen. Glasl heeft in 1997 de escalatieladder ontwikkeld. Die escalatieladder is een trapsgewijs model waarin een conflict in verschillende fases wordt opgedeeld. Bij iedere fase worden kenmerken weergegeven en wordt aangegeven welke conflictbemiddelingsmethode het beste aansluit.

Hoewel conflicten niet altijd prettig zijn, leer je door conflicten wel je grenzen beter kennen, verwerf je informatie, kan het opluchten en kan het vernieuwing teweegbrengen. Een conflict is dus niet alleen maar negatief.

Conflict hanteren

Iedereen heeft een eigen unieke manier om conflicten te hanteren. Er zijn wel een aantal conflicthanteringsstijlen te onderscheiden. Kenneth W. Thomas & Ralph H. Kilmann hebben het populairste model "Thomas-Kilmann model" ontwikkeld met vijf stijlen. Deze vijf conflicthanteringsstijlen zijn; doordrukken, samenwerken, compromis sluiten, vermijden en toegeven. In het model van Thomas-Kilmann (zie hieronder) wordt het eigen belang afgezet tegen het gezamenlijk belang, waarbinnen onderscheid wordt gemaakt in vijf stijlen. Ieder stijl heeft eigen kenmerken.



Conflicthanteringsstijlen impliceren een bijbehorend gedrag. De stijl en het gedrag kan worden aangepast door het conflict rationeel te beoordelen om daarna voor die situatie de beste passende stijl te kiezen. Dit is een manier van conflicthantering waardoor je het resultaat van het conflict optimaliseert. Er is dus niet één stijl die altijd en voor iedereen succesvol is. Verschillende stijlen hebben wel hun eigen kenmerken en voor- en nadelen. Zo bouw je met, bijvoorbeeld, 'Toegeven' sociaal krediet op en kost 'Samenwerken' meer tijd.

Hoe weet je nu als je in conflict bent welke conflicthanteringsstijl de verantwoorde keuze is? Er zijn in ieder geval een aantal punten waar je op kunt letten bij de keuze welke stijl te kiezen en waarom. Ten eerste is er de inhoud van het conflict en hoe belangrijk is deze kwestie? en voor de andere partij? Is onderhandelen of samenwerken mogelijk of is het waard om te vechten? De escalatieladder kan hierbij gebruikt worden.

Tevens kan beoordeeld worden hoe belangrijk de relatie is. Een vraag daarbij is of je de relatie wil en kan voortzetten of verbreken? Bij een verwaarloosbare relatie kan het conflict vermijden de best passende oplossing zijn. Verspilling van tijd en energie is dan niet in verhouding. Naast de relatie spelen ook de omstandigheden een rol. Zo kan je bijvoorbeeld zeker zijn van je gelijk, is er tijdsdruk, is het een ingewikkeld probleem waarbij meerdere partijen betrokken zijn.

In alle gevallen moet er gecommuniceerd worden om het conflict op te lossen. Dit kan door conflictpartijen onderling of er kunnen derden (advocaat, arbiter en/of mediator) betrokken worden. Naast dat er stijlen zijn, zijn er ook zeker aan- en afraders tijdens conflicten. Een afrader is het erbij halen van andere mensen en dingen. Houdt het bij het onderwerp, jezelf en haak niet in op de emotie van de ander. Wel is het aan te raden om gebruik te maken van time-outs. Sta open voor feedback en luister en ga op zoek naar wat belangrijk is.

Conflict oplossen

Conflict hanteren is onderdeel van het conflict oplossen. Zonder het conflict te hanteren zou je het conflict vermijden, waardoor je het hanteert. Vermijden is volgens het model van Thomas-Kilmann schildpadgedrag en dat is ook een manier van conflict hanteren. Indien conflictpartijen er bij het oplossen niet uit komen zijn er verschillende manieren van conflictbemiddeling. Zo is het mogelijk om middels arbitrage of rechtspraak een bindende uitspraak te vragen. Andere mogelijkheden zijn factfinding, coaching, therapie en mediation.

Bij conflict oplossen is het belangrijk om goed op de hoogte te zijn van de situatie. Daarbij is niet alleen één kant van het verhaal relevant, want zoals we eerder gezien hebben heeft een sociaal conflict, waar we het hier over hebben, minimaal twee partijen. De situatie bestaat uit verschillende zaken zoals machtsverhouding, relatie, bezittingen, wensen, mogelijkheden, belangen enzovoort. Door bewust en rationeel om te gaan met conflicten kan je strijden voor de belangrijke zaken, schade beperken en positieve effecten maximaliseren.

Mediation heeft het voordeel dat je de inhoud van het conflict niet uitbestedt, maar daar juist invloed op houdt. Mediation vraagt dus wel om eigen inzet, maar biedt ook kans de om belangrijke conflictkwetsies direct aan te pakken en samen te werken naar de meest optimale oplossing.

Conclusie

Met conflict hanteren wordt dus bedoeld op het omgaan met sociale conflicten. Er zijn veel verschillende soorten conflicten in vele situaties. Ieder conflict is uniek. Iedereen gaat anders om met een conflict. Echter zijn er wel een aantal conflicthanteringsstijlen te onderscheiden. Om een conflict op te kunnen lossen moet het gehanteerd worden. Indien een partij rationeel met het conflict kan omgegaan is het mogelijk strategische keuzes te maken.

Fraaije diensten

Telefoon: 06 - 48 96 39 41

E-mail: info@komersamenuit.nl

www.facebook.com/komersamenuit.nl/