Welkom bij de workshop
“van conflict naar oplossing”
“tips en tools om in 2018 beter om te gaan met conflicten”

Patricia Hoogervorst & Sandra van Loenen

Stel dat …

Slecht en goed teamwerk

Link naar video: https://www.youtube.com/watch?v=sW6N_Z0uHiE&feature=youtu.be&t=5

Programma

- Introductie
  - Wie zijn wij
  - Doel van deze workshop
  - Wat gaan we vandaag doen
- Korte kennismaking (Walk The line)
- Een klein beetje theorie:
  - Wat is een conflict
  - Waar kijken wij naar
  - Praktische tips
- Verbindingsopdracht Geweldloze communicatie
- Ons aanbod & afsluiting

Walk the line

Op een schaal van 1 tot 10

1 = helemaal oneens
10 = helemaal eens

- Ik beng niet bang voor een conflict
- Een conflict moet je altijd direct bij de kop pakken
- Harmonie is de dood in de pot.
- Mijn organisatie is conflictvaardig

Een klein beetje theorie

Definitie

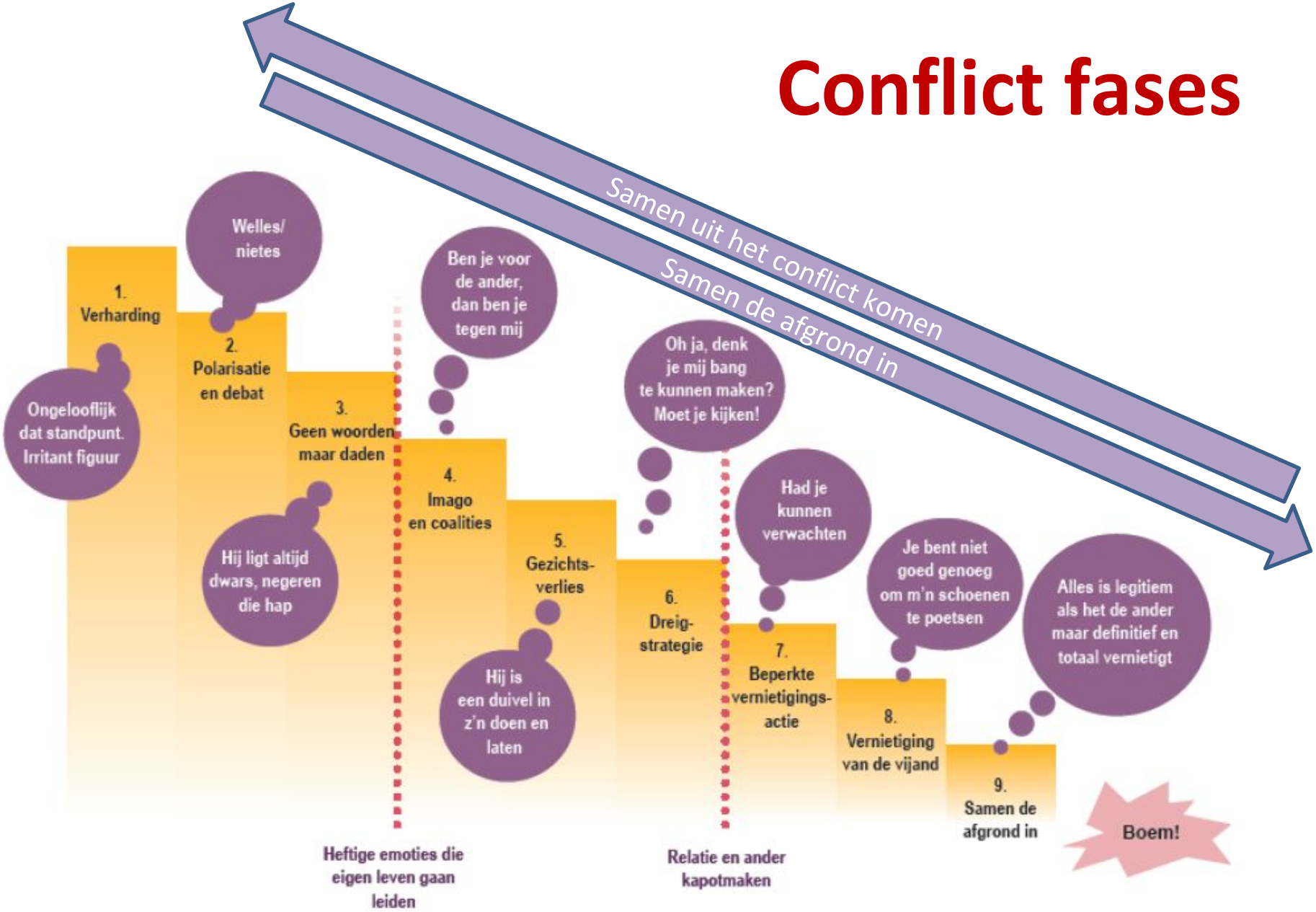
Een conflict is een botsing tussen waarheden die niet in één verhaal passen.

Definitie van Marijke Lingsma

Waar wij tijdens het coachen o.a. naar kijken

- In welke **fase** zit het conflict?
- **Patronen** -> wat houdt het team met elkaar in stand.
- Nemen mensen verantwoordelijkheid -> **eigenaarschap**.
- Waar maakt men een conflict van / richt de energie zich op? -> **choose your battles**
- Zijn mensen met zichzelf en met anderen in **verbinding**?

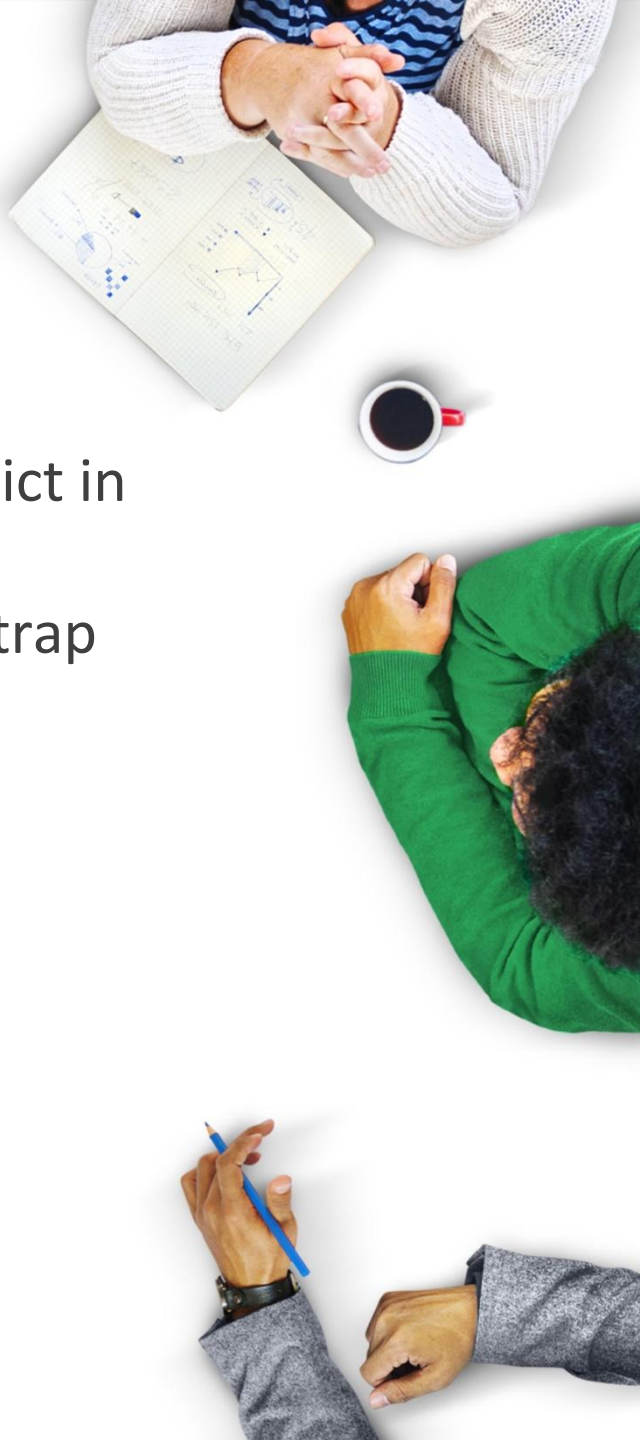
Conflict fases



Rationele fase	Emotionele fase	Escalatie fase

Voorbeeld oefening

- Bedenk bij elke conflictfase een voorbeeld
- Bedenk wat de partijen doen om het conflict in stand te houden
- Bedenk wat partijen moeten doen om de trap weer op te lopen.



Patronen & eigenaarschap: wat houdt de groep in stand?

- Lineair denken: kijken naar oorzaak – gevolg
  - Jij doet dit dus …….
- Circulair denken kijkt naar wat het systeem doet om problemen in stand houden
  - Hoe meer controle hoe afwachtender
  - Meer complimenten geven meer zelfvertrouwen
  - Negativiteit is besmettelijk
  - Conflicten blijven mijden is opstapeling van ergernissen
  - De schreeuwlelijk versus de stille muis

Patronen en eigenaarschap: welke rollen nemen mensen aan?

Aanklager

Jij doet het helemaal fout!

- Haalt anderen naar beneden
- Miskent het eigen aandeel
- Ik ben OK / Jij bent niet OK

Redder

Ik wil alleen maar helpen.

- Helpt vanuit een superieure positie
- Vindt anderen incompetent
- Ik ben OK, jij bent niet OK

Slachtoffer

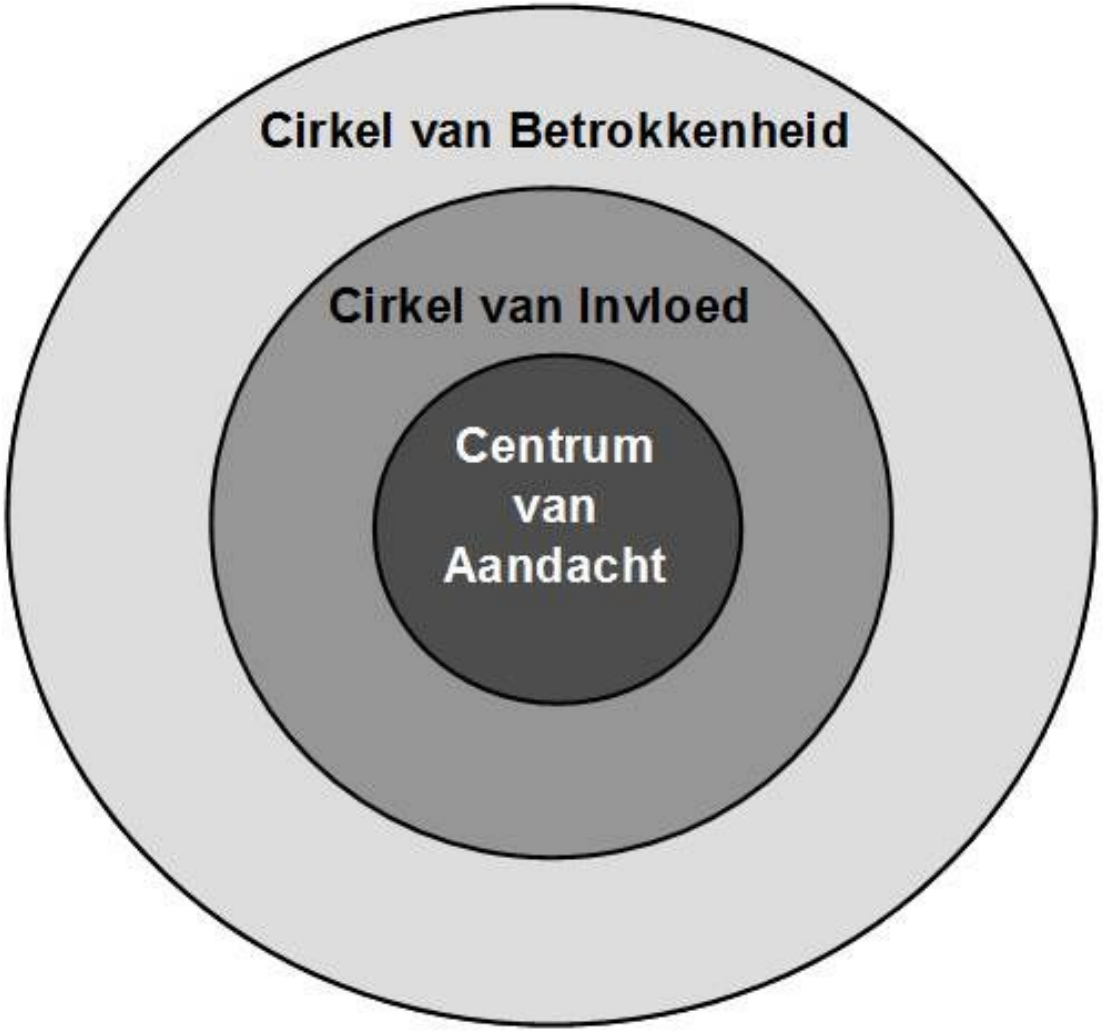
Ik heb ook altijd pech!

- Voelt zich minderwaardig: ik ben niet OK
- Zoekt een aanklager die met hem solt
- Zoekt een redder die hulp biedt en hem bevestigt in zijn minderwaardigheid.

Voorbeeld oefening

- Rollenspel met de verschillende rollen
  - Aanklager
  - Redder
  - Slachtoffer

Kies je conflict: waar richt de energie zich op:



Voorbeeld oefening

1. Maak een lijst van dingen die je lastig vind en/of waar jij je aan stoort als het gaat om verandering op het werk.
   (zowel binnen als buiten de organisatie)

2. Groepeer ze in de cirkels op:
   - dingen waar je zelf direct invloed op hebt (centrum van de aandacht)
   - de dingen waar je invloed op uit kunt oefenen maar die je niet alleen kunt veranderen
   - de dingen waar je geen invloed op hebt / kunt hebben

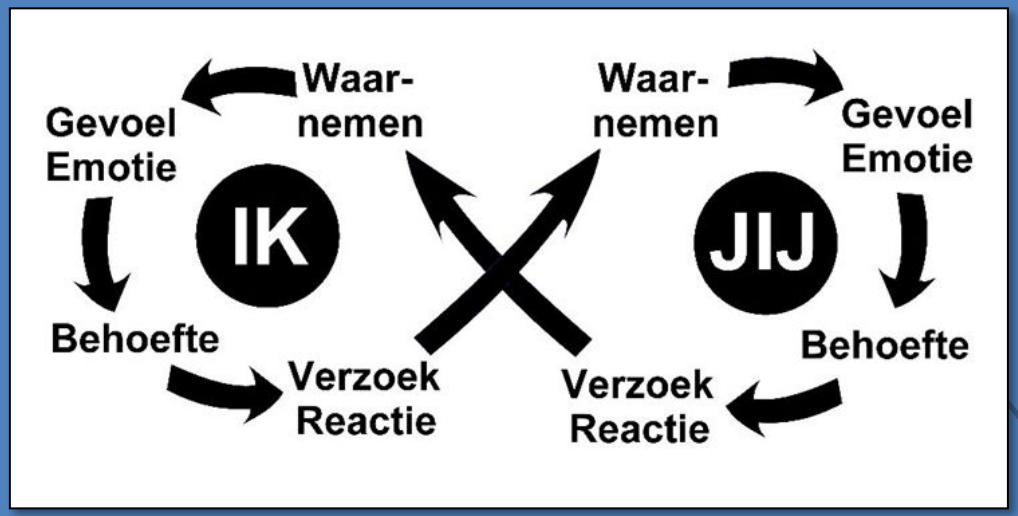
3. Vorm groepjes van twee en bespreek dit met elkaar.

Verbinding: met behulp van DISC

Voorbeeld oefening
DISC Landkaart

Verbinding: geweldloze communicatie

Mededogen



In verbinding met jezelf & de ander

Waarneming

- Benoem wat er feitelijk gebeurt.
  Zonder te oordelen omdat een oordeel al snel klinkt als kritiek.

Gevoel

- Benoem niet wat je denkt maar wat je werkelijk voelt.
- Jezelf kwetsbaar op stellen kan bijdragen aan het oplossen van conflicten.

Behoefte

- Onderken de behoefte achter je gevoelens en benoem wat je nodig hebt.
- Hoe beter we onze gevoelens en behoeften aan elkaar kunnen verbinden, hoe makkelijker het wordt voor anderen om vanuit mededogen te reageren.

Verzoek

- Benoem specifiek wat je de ander wil verzoeken om elkaars leven te verrijken.
  Als je alleen je gevoel uit, weet de ander niet altijd wat je wil.

Let op:

Een **waarneming** is geen oordeel

Een **gevoel** is geen gedachte

Een **behoefte** is geen strategie

Een **verzoek** is geen eis

Oefenen

Situatie

Je dochter van 14 gaat naar de kapper. Ze komt terug met blauw haar en een piercing ze vraagt enthousiast naar jouw mening.

Hoe reageer je?

Waarneming

Ik zie dat je blauw haar hebt en een piercing (zijn de feiten)

Gevoel

Ik voel me ongemakkelijk omdat ik even niet weet hoe ik erop moet reageren

Behoefte

Ik zou het fijn vinden als we hier vooraf over hadden kunnen praten (= behoefte aan contact)

Verzoek

Ik wil dit even laten bezinken, vind je het goed als ik eerst even thee zet en dat ik je dan mijn mening geef? (= verzoek om ruimte tot nadenken)

En dan nog even dit……

Samenvatting en tips

- Onderzoek in welke fase een conflict zich bevindt
- Ontdek de patronen (wat houdt het team in stand) en benoem ze feitelijk: ik zie dat …. of ik merk dat….
- Wie neemt welke rol in bij conflicten (Slachtoffer / Aanklager / Redder) -> durf dat ook te benoemen
- Oordeel niet maar benoem de feiten als je gesprek begint
- Blijf in verbinding met jezelf: wat heb jij nodig?
- Luister met aandacht: verdiep je wat de ander nodig heeft
- Eis niet maar doe een duidelijk verzoek
- Vraag hulp of boek een teamdag!

Onze werkwijze

- Geen saaie dagen op de hei maar samen aan het werk
- Teamdagen bestaan uit een mix van:
  - Theorie o.b.v. modellen, filmpjes etc.
  - Interactie & ervaren o.b.v. verschillende werkvormen
- Praktijk van de deelnemers staat centraal
- Trainingsmap met modellen, toelichting en boekentips
- Contactmomenten voor, tijdens en na de coaching / training

Ons aanbod

Teamworkshops & training:

- Effectiever samenwerken met DISC
- Omgaan met veranderingen
- Leuk!? Verandering op het werk (zowel in open programma als incompany)

Coaching:

- Individueel of in teamverband
- DISC profielen in combinatie met coaching voor individuen of voor teams
- Maatwerk op basis van een vraag of thema waar een team mee worstelt (bijvoorbeeld over conflicten of over omgaan met feedback etc.)

Tot slot

- Zijn er nog vragen?
- Laat je mailadres achter voor toezending van de presentatie en onze nieuwsbrief