

# HELP, WE HEBBEN EEN CONFLICT!

## DOEL WIN-WIN-GESPREK AANGAAN IN HET GEVAL VAN CONFLICTEN

Het is niet te voorkomen, soms ontstaan er situaties die voor één of meerdere betrokkenen niet meer oké zijn. Je kent ze wel, van die situaties die onprettig voelen en steeds weer in je hoofd zitten. Dergelijke situaties kunnen een positief effect hebben als ze op een goede manier worden opgelost: 'zonder wrijven geen glans'. De onderstaande stappen kunnen je helpen om tot die 'glans' te komen, doordat het streven is dat iedereen die bij de situatie betrokken is zich uiteindelijk een winnaar voelt.

**Vooraf:** conflicten kunnen veel emoties oproepen; maak indien nodig gebruik van tool 7 'Ik blijf maar malen in mijn hoofd!'. Vraag iemand om het gesprek te begeleiden als het conflict te hoog oploopt.

- 1** *Benoem het probleem en stel de behoeften van de betrokkenen vast door eenieder het eigen perspectief te laten delen; vraag goed door en voorkom dat men invult voor elkaar*
- 2** *Brainstorm met elkaar over mogelijke oplossingen zonder commentaar te geven op de opties die worden aangedragen*
- 3** *Evalueer met elkaar de oplossingen op haalbaarheid voor alle betrokkenen, er kunnen meerdere passende oplossingen zijn*
- 4** *Kies samen een oplossing die voor alle betrokkenen aanvaardbaar is en werk deze uit in een concreet plan van aanpak*
- 5** *Voer de gekozen oplossing uit, vier waar mogelijk met elkaar ieder stapje vooruit*
- 6** *Evalueer met elkaar in hoeverre de gekozen oplossing al dan niet heeft gewerkt*

Indien nodig kan het stappenplan worden herhaald, net zo lang tot iedere betrokkene zich een winnaar voelt.



# ONDERSTEUNING BIEDEN

Neem de tijd voor eventuele gevoelens die ontstaan, die mogen er zijn. Focus op het begrijpen van het perspectief van de betrokkene(n), help waar nodig om dit perspectief te verwoorden.

Zorg dat iedere betrokkene het eigen perspectief kan delen zonder onderbroken te worden; benadruk dat ieder perspectief relevant is, zo wordt de situatie door deze persoon ervaren.

Durf bij het brainstormen out-of-the-box te denken, breng eventueel ook grappige oplossingen in die wellicht niet mogelijk zijn om (relativerende) humor in te brengen in het gesprek.

Let goed op de lichaamstaal van de betrokkenen bij het evalueren en kiezen van een oplossing om er zeker van te zijn dat alle betrokkenen écht achter de gekozen oplossing staan.

Probeer bij het uitvoeren van de oplossing te focussen op wat wél goed gaat en schrik niet als er iets niet goed gaat. Veranderprocessen kosten tijd en energie, terugval hoort er altijd bij; stimuleer om door te zetten.

Spreek betrokkenen gerust aan op hun gedrag, maar gebruik daar de ik-boodschap voor: 'ik + gevoel + gedrag waardoor dit gevoel is ontstaan'.

Bron:

Sipman, G. (2014). *Professioneel pedagogisch handelen: Omgaan met probleemgedrag in opvoedingssituaties*. Coutinho.