



## Wat conflicten met mensen doen

Conflicten beïnvloeden de gevoelens van mensen en daardoor ook de communicatie. Het functioneren van mensen onderling hangt immers nauw samen met de wijze waarop mensen met elkaar omgaan. Niet altijd wordt bepaald gedrag begrepen, waardoor de ander dit gedrag in een verkeerde context plaatst en hierdoor een reactie geeft die vervolgens niet goed wordt opgevat. Een conflict kan ook ontstaan wanneer belangen van mensen verschillen. De een heeft een huis met uitzicht op een mooie tuin en de ander wil een schuur bouwen die dit uitzicht belemmert. Het belang van de een ligt bij het uitzicht en het belang van de ander bij de schuur. Er is sprake van een belangenconflict.

Of tijdens een training van een voetbalteam wordt door een speler te veel op de bal gespeeld. Hij negeert zijn team en komt zo in conflict met de rest. Die ene speler vindt genoeg bij het scoren door zelf een doelpunt te kunnen maken, het team wil juist samenwerken en gezamenlijk tot resultaat komen. Hier is sprake van een samenwerkingsconflict.

In een ander geval werken in een bedrijf 5 mensen in een blok samen op de afdeling klantenservice. Er ontstaan irritaties over het feit dat twee collega's constant met elkaar zitten te kletsen over hun privé aangelegenheden. Twee anderen hebben er al eens iets over gezegd maar nadat het een paar dagen goed is gegaan begint het weer en is er sprake van een conflict.



### Hoe signaleer je opkomende conflicten?

Lichaamstaal van mensen zegt veel over de wijze van communiceren. Verborgene conflicten uit zich vaak in lichaamstaal. Mensen willen ook niet graag over hun irritaties naar anderen spreken en zoeken dan mogelijkheden om zich op andere manieren te uiten, bijvoorbeeld door zelf irritant te doen. Al snel ontstaat

het begin van een conflict waardoor mensen niet meer op een lijn staan maar bezig zijn met het vragen van aandacht voor hun eigen problemen. Disfunctioneren is het gevolg. Als conflictbehandelaar is het van belang om deze opkomende conflicten te kunnen ontdekken want pas dan is het mogelijk om in een vroegtijdig stadium mee te werken aan een oplossing. Die oplossingen zoekt de conflictbehandelaar niet zelf, maar hij of zij zorgt ervoor dat deze tijdens gesprekken zelf door de betrokkenen worden ontdekt. Dan kunnen zij er zelf ook iets mee doen en hier afspraken over maken. Deze afspraken kunnen desgewenst op papier worden vastgelegd. Het gaat erom dat alle partijen het eens zijn over de afspraken die zijn gemaakt zodat ze duurzaam zijn.

### Wat doet een professionele conflictbegeleider?

De conflictbegeleider faciliteert slechts de weg naar een mogelijke oplossing. De mensen die met elkaar in conflict zijn moeten er immers samen uitkomen. Zij dragen ook de kennis van de oorzaken die hebben geleid tot het conflict. Door middel van interventietechnieken zal de conflictbegeleider proberen om de oorzaken en mogelijke gevolgen van het conflict boven water te krijgen, waarna er door betrokkenen zelf aan gewerkt kan worden onder begeleiding van de conflictbegeleider.

### Lijkt conflictbehandeling op mediation?

Conflictbegeleiding heeft veel weg van mediation. Een mediation verloopt echter meer gestructureerd en is sterker gebonden aan vertrouwelijkheid, geheimhouding. Bij conflictbegeleiding kunnen partijen deze zaken wel met elkaar afspreken, maar dit hoeft niet. Zo is er ook niet perse een neutrale persoon noodzakelijk die het conflict begeleidt. Dat kan een teamleider, HR manager of een goede buurman zijn.



### Zijn er vaardigheden nodig om conflicten te begeleiden?

Voor een professionele conflictbegeleiding is wel techniek nodig hetgeen u kunt leren tijdens de opleiding 'Professionele Conflictbegeleiding' bij het Mediation College. U leert dan hoe u conflicten al in een vroeg stadium kunt herkennen en welke (interventie)technieken u kunt gebruiken om er voor te zorgen dat deze conflicten worden geneutraliseerd. De voordelen van een professionele conflictbegeleiding zijn in de eerste plaats dat mensen zich weer snel begrepen en gewaardeerd voelen. Bovendien zal snelle conflictoplossing leiden tot verbetering van de (werk)sfeer en normalisering van de productiviteit en daarmee samenhangende opbrengsten en kosten. [Klik hier](#) voor meer informatie over de opleiding IDR Basic, die wij samen uitvoeren met IDR Academy, een zusterorganisatie van het Mediation College.

