**Let op: Sla het formulier eerst op je eigen computer op en werk vervolgens in dat formulier.**

Naam: Vul hier je tekst in.

Werkt samen met:

Groep:

Datum:

39 Conflicten

1 Beantwoord voor jezelf de volgende vragen. Licht je antwoord telkens toe.

a Wat is voor jou het verschil tussen een ruzie en een conflict, of maak je geen verschil?

Vul hier je tekst in.

b Heb jij vaak conflicten met anderen?

c Hoe erg vind je het conflicten te hebben? Zit je ermee? Of maakt het verschil waarover en met wie je een conflict hebt?

d Wat doe jij als je een conflict hebt? Probeer je conflicten zo snel mogelijk weer op te lossen? Houd je vast aan wat je eerder zei of deed? Of geef je juist makkelijk toe?

e Wat doe jij als anderen een conflict hebben? Bemoei je je er weleens mee? Probeer je weleens te bemiddelen? Lukte dat?

2 Het effect van een conflict kan ook positief zijn. Geef twee voorbeelden van mogelijke positieve effecten.

3 Geef van de volgende conflicten aan van wat voor soort conflict sprake is.

a conflict over het overnemen van een dienst

b conflict waarin de een de ander verwijt geen vertrouwen te hebben

c conflict waarin men het niet met elkaar eens is over de juiste volgorde van handelen

d conflict waarin de een de ander voor de voeten werpt er altijd de kantjes vanaf te lopen

e conflict waarin de een de ander verwijt slordig te zijn omgesprongen met vertrouwelijke gegevens

f conflict waarin men met elkaar ruziet wie de leiding moet hebben

4 *Zichtbare en onzichtbare conflicten*

a Noem de verschillen tussen een zichtbaar en onzichtbaar conflict.

b Noem ook de overeenkomsten.

5 a In welke conflicthanteringstijl herken jij je het meest? Licht je antwoord toe.

b Aanpassen en toegeven staat genoemd als niet-effectieve conflicthanteringstijl. Wanneer is aanpassen en toegeven een prima conflicthanteringstijl?

c Is een tussenoplossing zoeken bij alle soorten conflicten mogelijk? Bij welke type conflict is een tussenoplossing zoeken vooral mogelijk? En bij welk type conflict vaak niet?

6 *Conflicthanteringstijlen*

Beoordeel onderstaande uitspraken. Gaat het om effectief gedrag dat het conflict remt, of gaat het om niet-effectief gedrag dat het conflict uit de hand laat lopen? Geef bij elke uitspraak een korte uitleg en benoem het goede of foute gedrag.

a Reny: ‘Dat moet jij nodig zeggen, alsof jij nooit eens wat fout doet.’

b Marinel: ‘O. Dat wist ik niet. Eerlijk gezegd heb ik het zo nooit bekeken.’

c Tom: ‘Wat ben jij een zeurpiet, zeg.’

d Vicky: ‘Dat zie je toch echt verkeerd, dat is echt niet zo hoor.’

e Omar: ‘Als ik het dus goed begrijp, vind jij dat ik te snel toegeef.’

f Lotta: ‘Ik zie dat anders, ik heb er moeite mee als jij dat zo doet, dat geeft mij het gevoel dat ik er niet toe doe.’

g Rachida: ‘Dat ben ik niet met je eens. En trouwens: ik niet alleen, ik weet van meer collega’s dat ze het niet met jou eens zijn.’

7 a In figuur 41.1 zie je een lijst met beweringen over het effectief omgaan met conflicten. Neem de lijst over en probeer deze voor jezelf zo eerlijk mogelijk in te vullen. Kies uit: nooit, soms, regelmatig, meestal, altijd.

|  |  |
| --- | --- |
| **Beweringen** | |
| 1 | blijf ik bij het onderwerp. |
| 2 | neem ik de tijd voor de ander (en het conflict). |
| 3 | sta ik open voor de ander. |
| 4 | probeer ik actief te luisteren. |
| 5 | maak ik gebruik van ik-boodschappen. |
| 6 | zoek ik naar onze gezamenlijke belangen. |
| 7 | zoek ik naar oplossingen die voor zowel de ander als mijzelf redelijk zijn. |

b In figuur 41.2 zie je een lijst met beweringen over het niet-effectief omgaan met conflicten. Neem de lijst over en probeer deze voor jezelf zo eerlijk mogelijk in te vullen. Kies uit: nooit, soms, regelmatig, meestal, altijd.

|  |  |
| --- | --- |
| **Beweringen** | |
| 1 | geef ik een jij-boodschap. |
| 2 | beschuldig ik de ander. |
| 3 | loop ik weg. |
| 4 | betrek ik anderen bij het conflict. |
| 5 | laat ik de ander niet uitspreken. |
| 6 | val ik de ander persoonlijk aan. |
| 7 | ben ik niet bereid toe te geven of te willen overleggen. |
| 8 | sla ik terug als de ander mij aanvalt. |

8 *Valse manieren van omgaan met een conflict*

a Geef een eigen voorbeeld van een ‘atoombom op Lutjebroek’. Waarom werkt het niet dit wapen te gebruiken? Wat is het effect op de ander?

b Geef een eigen voorbeeld van etiketteren. Waarom werkt het niet je zo op te stellen in een conflict? Wat is het effect op de ander?

c Welke van de genoemde ‘valse manieren’ gebruik jij weleens? Noem er ten minste twee. Vanuit welke emotie gebruik je deze wapens?

d Welke van de genoemde ‘valse manieren’ gebruik jij nooit? Waarom niet?

9 Vorm tweetallen. Bespreek jullie antwoorden bij opdracht 7 en 8 met elkaar. Is jouw studiegenoot het eens met jouw kijk op jouw manier van communiceren? Met welke punten is hij het eens? Met welke punten niet? Waarom? Vraag je studiegenoot naar voorbeelden die verduidelijken waarom hij er anders over denkt.