

Conflictmanagement

Jeannet Kant

Executive Coach & Mediator

*”Conflicten zijn net schilderijen,
je moet ze van een afstand bekijken.”*

CONFLICT:

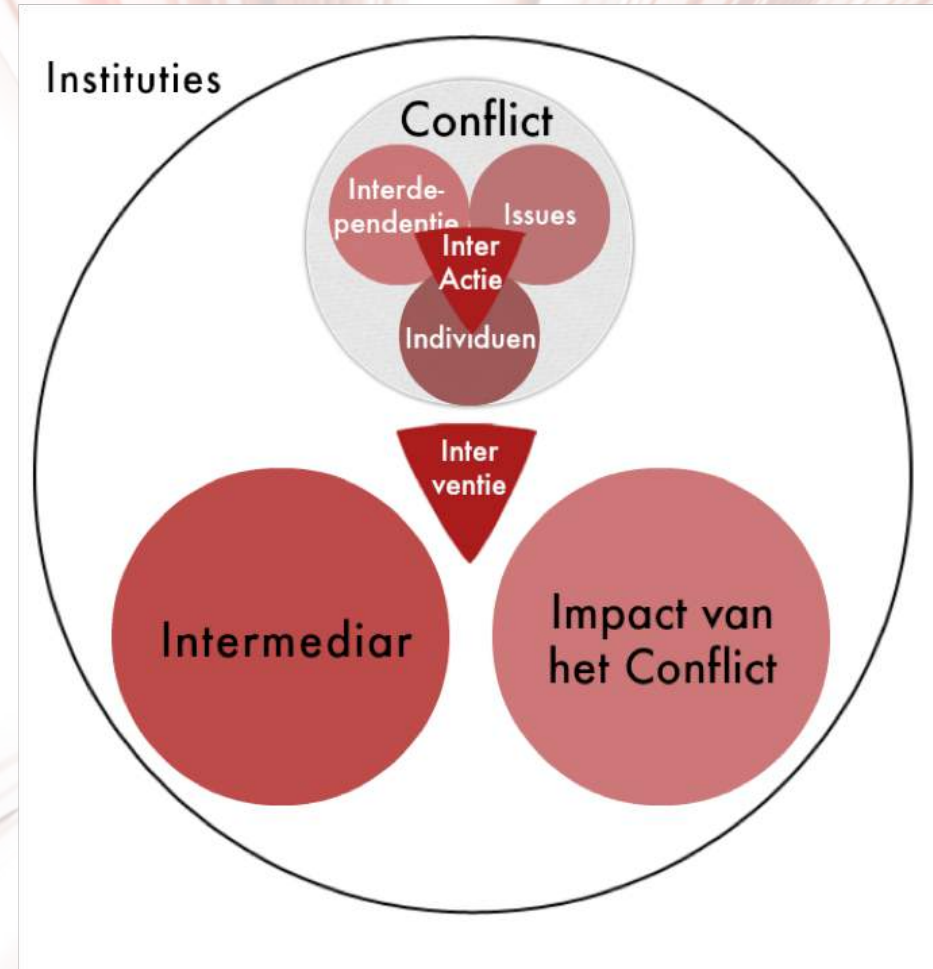
- helend en verwoestend
- zichtbaar en onzichtbaar
- escaleren en lossen op
- persoonlijk en inhoudelijk
- zaaien verdeeldheid en saamhorigheid
- zuigen in en stoten af
- complex en doorzichtig
- geven en kosten energie
- zijn koud en warm
- leveren cognitieve en affectieve spanning
- compliceren en scheppen duidelijkheid

CONFLICT:

- een meningsverschil dat beperkend is (geworden) voor de effectiviteit van de organisatie.
- impliceert afhankelijkheid
- psychologische ervaring
- eenzijdig, tweezijdig en multi party
- dynamisch proces
- zichtbaar door conflictgedrag

BEËINDIGEN:

- Oplossen
- Compromis zoeken
- Laten
- Beslechten / forceren
- Partij kiezen / toegeven



INSTITUTIES:

- cultuur
- formele regels, hiërarchie
- diversiteit
- rol :
 - onduidelijkheid
 - rol overlading
 - tegenstrijdige verwachtingen

IMPACT:

= risico x kans op schade voor :

- de organisatie
- het team
- betrokkenen
- jezelf

INDIVIDUEN:

- incentive: belang
- inzet: visie op beëindiging
- inbreng: conflictvaardigheden
- intentie: (conflict)stijl, persoonlijkheid
- invloed: (informele) macht

INTENTIE – CONFLICTSTIJL:



ISSUES:

- operationeel
- schaarse middelen
- visie of waarden
- identiteit

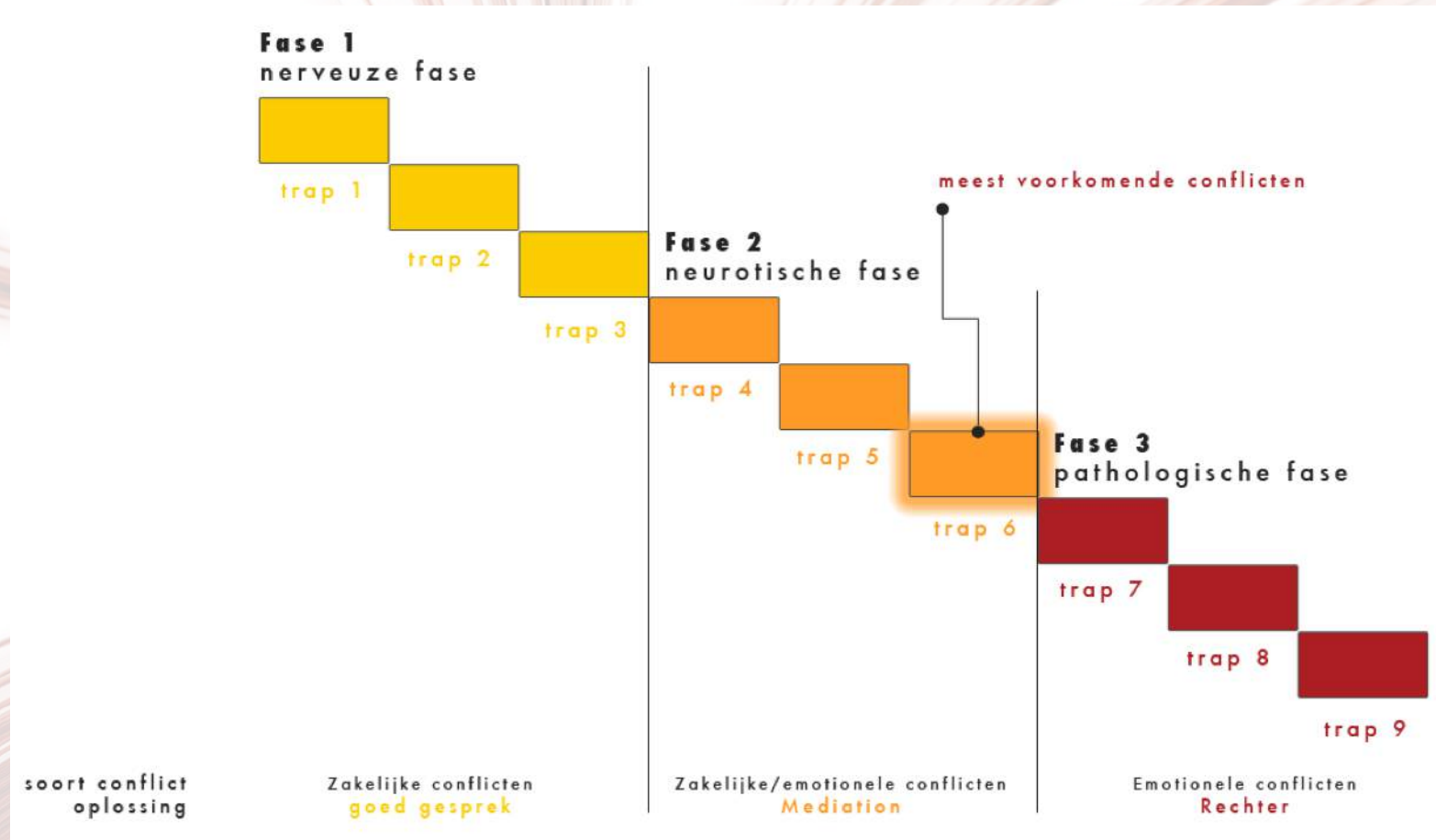
INTERDEPENDENTIE:

- type afhankelijkheid
- mate van afhankelijkheid
- (informele) machtsverhoudingen

INTERACTIES:

- conflictgedrag
- escalatie graad
- escalatie snelheid
- coalitievorming

INTERACTIES – ESCALATIE:



INTERMEDIAIR:

- incentive: belang
- inzet: visie op beëindiging
- inbreng: conflictvaardigheden
- intentie: (conflict)stijl, persoonlijkheid
- invloed: (informele) macht, rol

INVOLVEMENT:

- type afhankelijkheid
- (informele) machtsverhoudingen
- arbeidscontract
- relatie
- coalitievorming

ROL:

- coach van een van de partijen
- coach van de verantwoordelijke voor de oplossing
- zelf partij

INTERVENTIE:

Wat nodig is :

- de organisatie
- betrokkenen
- de executive
- jezelf

INTERVENTIE-MOGELIJKHEDEN:

- Laten
óf
- Toegeven
óf
- (Laten) beslechten of forceren
 - inschakelen meermachtige derde
- óf
- Oplossen of zoeken naar compromis :
 - gebruik maken van onderhandelings- of mediation technieken
 - mediation (zelf of uitbesteden)
 - conflict coaching

ALTIJD:

- Stel het belang van de organisatie voorop
- Maak onderscheid tussen het belang op de korte en lange termijn
- Vraag hulp waar nodig
- Kijk door de bril van alle betrokkenen
- Zoek naar de belangen
- Leg het accent op de toekomst
- Laat ieder in zijn waarde
- Benoem en respecteer (je) gevoelens
- Wees duidelijk over kaders en regels
- Behoud het momentum
- Vergeef de ander(en) én jezelf

EN KIES!