

# Een collega bijstaan tijdens een gesprek

Vorming ACVLB  
Hasselt 9/11/2021



## Oefening conflicthanteringsstijl

Geef aan in hoeverre jij het met elk van de volgende uitspraken eens bent door een cijfer te omcirkelen ( Thomas (1976); Van de Vliet (1980))



1. Ik doe mijn best om conflicten/spanningen te vermijden

Beslist niet    1   2   3   4   5   6   7   Beslist wel

2. Als ik een conflict heb ga ik met de andere in gesprek

Beslist niet    1   2   3   4   5   6   7   Beslist wel

3. Ik probeer tegenstellingen tussen mij en anderen te vermijden

Beslist niet    1   2   3   4   5   6   7   Beslist wel

4. Ik stel me meegaand op

Beslist niet    1   2   3   4   5   6   7   Beslist wel

5. Ik zal op zoek gaan naar uitwegen waar iedereen tevreden mee is

Beslist niet    1   2   3   4   5   6   7   Beslist wel

6. Ik tracht hoe dan ook mijn ideeën er door te krijgen

Beslist niet    1   2   3   4   5   6   7   Beslist wel

7. Ik erken mijn verlies

Beslist niet    1   2   3   4   5   6   7   Beslist wel

8. Een zacht woord is beter dan op tafel kloppen

Beslist niet 1 2 3 4 5 6 7 Beslist wel

9. Ik praat het uit tot we het samen eens zijn

Beslist niet 1 2 3 4 5 6 7 Beslist wel

10. Ik ga de zaak naar mijn hand zetten

Beslist niet 1 2 3 4 5 6 7 Beslist wel

11. Ik ga geschilpunten zoveel mogelijk uit de weg

Beslist niet 1 2 3 4 5 6 7 Beslist wel

12. Ik verken elkaars ideeën tot we volledig uit de problemen zijn

Beslist niet 1 2 3 4 5 6 7 Beslist wel

13. Een vervelend voorval bedek ik met de mantel der liefde

Beslist niet 1 2 3 4 5 6 7 Beslist wel

14. Ik stel me vasthoudend op tot ik mijn zin krijg

Beslist niet 1 2 3 4 5 6 7 Beslist wel

15. Ik minimaliseer problemen

Beslist niet 1 2 3 4 5 6 7 Beslist wel

16. Ik bewijs op allerlei manieren dat ik gelijk heb.

Beslist niet 1 2 3 4 5 6 7 Beslist wel

De verwerking van de vragen gebeurt als volgt:

Vul de score die je aan iedere uitspraak hebt toegekend in achter de desbetreffende vragen zoals ze hieronder opgelijst staan. Tel daarna de scores vertikaal op.

6	1	4	2
10	3	7	5
14	11	8	9
16	15	13	12

Score

= doordrukken

= vermijden

= samenwerken

= compromis

## Rollenspelen



### Casus 1

Pierre werkt al 10 jaar in een familiebedrijf. Hij is een vriend van de eigenaar en heeft zich doorheen de jaren opgewerkt als een betrouwbare rechterhand van hem.

De afgelopen weken is er op de werkvloer een conflict ontstaan tussen Pierre en een recent aangeworven werknemer ( Kristian). Pierre vindt dat Kristian er de kantjes van af loopt en onvoldoende ernstig met zijn job bezig is.

Kristian heeft sterk het gevoel dat Pierre hem probeert buiten te pesten. Hij heeft het gehad met de commentaren en wil dat het stopt.

Kristian heeft zich – naar zijn gevoel al heel lang- moeten inhouden, maar afgelopen week kwam het openlijk tot een verbale ruzie.

Kristian wordt door de eigenaar uitgenodigd voor een gesprek en wil graag dat er een afgevaardigde bij het gesprek aanwezig is.

In dit rollenspel zijn de volgende rollen op te nemen:

- Pierre
- Kristian
- De eigenaar
- Een afgevaardigde

## Rollenspelen



### Casus 2

Linde is een alleenstaande moeder die de zorgen draagt voor 3 kinderen. Dit zorgt voor een grote financiële last die ze moet dragen. Linde zou graag een voorafbetaling van haar loon hebben. Ze stelde deze vraag aanvankelijk via mail maar kreeg hierop een naar haar gevoel bot antwoord van haar werkgever. Ze doet heel emotioneel bij de afgevaardigde haar verhaal en vraagt of de afgevaardigde haar kan helpen om het gesprek met haar werkgever aan te gaan.

Dit rollenspel verloopt in 2 fasen.

In een eerste fase is er een eerste gesprek tussen Linde en de afgevaardigde waarin de afgevaardigde probeert om de situatie helder te krijgen. Maak hierbij gebruik van de verschillende tips & tricks die we overliepen.

In een tweede fase wordt het gesprek gevoerd met Linde, de werkgever en de afgevaardigde.

## Jouw collega bijstaan tijdens een gesprek: tips & tricks

### Krijg de foto scherp

- Waarover gaat het conflict?
- Welke belangen hebben de betrokkenen?
- In welke fase zit het conflict?
- Welke conflictstijl hebben de betrokkenen?
- Hoe communiceren ze? Wat is hun (non-) verbale communicatie?

### Wees empathisch en betrokken

- Welke emoties zijn aanwezig? Benoem deze ook
- Toon dat je begrijpt hoe de andere denkt
- Stel betrokken vragen: “ begrijp ik het goed...”, “ zie ik het juist...”

### Stel oplossingsgerichte vragen

- Wat zou er nuttig voor je zijn om te bespreken?
- Waaraan zou je merken dat dit gesprek nuttig voor je is geweest?
- Wat brengt je hier vandaag? Hoe ben je hier gekomen vandaag?
- Met welk doel ben je hier gekomen vandaag?
- Wat zou dit gesprek voor jou de moeite waard maken?
- Wat wil je behouden van de huidige situatie?
- Hoe komen we volgens jou uit deze situatie?

### Velhelder de veranderbehoefte

- Wat wil je dat er anders wordt?
- Wat zou er door onze gesprekken moeten veranderen?
- Hoe kunnen we dit het beste bespreken?
- Hoe belangrijk is het voor jou om deze verandering te realiseren?
- Wat heb jij er voor over?

- Wat zou je daarover willen bespreken?
- Wat wil je dat het resultaat wordt?
- Wat wil je bereiken?
- Wat wil je dat er straks beter gaat?

### **Verken de opties**

- Wat zijn de mogelijkheden?
- Hoe staan de betrokkenen tegenover deze opties?
- Wat zou het betekenen mochten we deze optie verkennen?

### **Kom tot een overeenkomst...**