

A close-up portrait of Bert van Leeuwen, a middle-aged man with light brown, wavy hair and a slight smile. He is wearing a light blue button-down shirt. The background is a textured, mottled brown.

Bert van Leeuwen

10 TIPS

**voor het oplossen
van privé of zakelijke
conflicten**

“Conflicten zijn ook groeikansen”

Inleiding

We worden allemaal geconfronteerd met conflicten in ons dagelijks leven. Het is goed om daarmee te leren omgaan. Weten hoe je een conflict zonder relatiebreuk, stress of andere nare gevolgen kunt oplossen, stelt ons in staat om betrouwbare en evenwichtige relaties aan te gaan. Relaties met respect voor elkaars emoties, belangen en standpunten.

Hoe doe je dat nu, conflicten oplossen? Misschien heb je zelf ruzie met iemand. Misschien kan een naaste

(of jijzelf) niet goed praten over gevoelens waardoor 'in gesprek gaan met elkaar' steeds weer uitloopt op een drama. Dan zit het risico erin dat je de confrontatie liever uit de weg gaat.

Samen (weer) goed door één deur kunnen, kun je leren. In dit e-book staan 10 tips die je meer inzicht geven over hoe je privé of zakelijke conflicten kunt voorkomen en oplossen.

Overigens is dit e-book ook een mooie tool wanneer je in conflict raakt met jezelf.



Wanneer gaat een discussie over in een conflict?

“Wanneer erkenning, veiligheid en identiteit in de knel komen, ontstaat een voedingsbodem voor conflicten.”

Wanneer de stemming niet meer redelijk is, emoties oplopen en verstandig beargumenteren niet meer lukt, dan kun je zeggen dat een discussie is uitgelopen op ruzie.

Samen goed door één deur kunnen, is een gevolg van gemaakte keuzes. Die maak je niet altijd bewust. Kinderen kunnen heel kort en heftig ruzie maken, en gaan daarna weer samen spelen. Wanneer je ouders hebt die dit prima vinden, zul je later ook beter met conflicten kunnen omgaan. Je hebt immers geleerd dat even ruziën niet zo erg is. Wanneer je hebt geleerd dat ruziemaken niet mag, kan het lastiger worden om met conflicten om te gaan. Dit gaat ook op wanneer het in jouw omgeving niet zo vanzelfsprekend is om over gevoelens te praten.

Bemerken, voelen en handelen

“Het gaat vaak mis wanneer er aannames gedaan worden of wanneer mensen uitspraken te persoonlijk opnemen.”

We zien vaak dat de aanloop tot een conflict via een vaste lijn verloopt: je neemt iets waar, daar voel je iets bij, en vervolgens handel je naar dit gevoel. We noemen dit het cognitieve component, het emotionele component en het gedragsmatige component.

Om een conflict op te lossen bewandel je deze weg opnieuw. Je kijkt opnieuw naar wat er eigenlijk aan de hand is. Verandert dit je gevoel? En hoe handel je daarna? Sta je er anders tegenover? Heb je meer ruimte of moed gekregen om jezelf open te stellen? Om jezelf en de ander beter te begrijpen?

Om de eerste stap goed uit te kunnen voeren – opnieuw kijken naar wat er eigenlijk aan de hand is – is het goed om te onderzoeken naar de werkelijke reden waarom je boos, teleurgesteld, verdrietig of gepikeerd bent. Vaak zit er achter de aanleiding een andere, diepere reden. Het is vaak niet de laatste druppel die het hem doet, maar de vele druppels ervoor.

Kijk maar eens naar dit voorbeeld:

Marijke is de oudste van een groot gezin. Voor Marijke is het normaal om veel rekening met anderen te houden. Anders wordt het een chaos. Ze heeft geleerd dat ze goedkeuring krijgt wanneer ze hulpvaardig is en haar steentje bijdraagt. Hierdoor staat ze ook in haar volwassen leven snel voor anderen klaar. Op kantoor is ze bereid werk van haar collega af te ronden wanneer deze eens wat eerder naar huis moet. Inmiddels gebeurt het steeds vaker

dat de collega een beroep op haar doet. Wat Marijke aanvankelijk graag deed wordt een ergernis. Marijke laat zich hierover uit bij haar leidinggevende. Wanneer deze beide collega's voor een gesprek uitnodigt, barst de bom. De collega is boos dat Marijke indirect en niet rechtstreeks haar bezwaar op tafel heeft gelegd. Marijke is teleurgesteld in het gedrag van haar collega en vindt dat er geprofiteerd wordt van haar collegialiteit.

Met dit voorbeeld bij de hand neem ik je mee langs tien processen die een rol spelen bij het ontstaan van conflicten. Én...bij het oplossen daarvan!

Er zijn veel processen die een rol spelen bij het ontstaan van conflicten. Hoe je omgaat met emoties bijvoorbeeld, maar ook je achtergrond, wat je geleerd hebt en de ervaringen die je in je leven hebt opgedaan. Ik neem je kort mee langs tien processen die ik vaak een rol zie spelen tijdens ruzies en conflicten.

1

Stank voor dank

Wanneer mensen zich met liefde of toewijding ergens voor inzetten en er komt commentaar op, of erkenning blijft uit, dan ontstaat twijfel en teleurstelling. Dit zijn twee emoties die binnen conflicten een rol spelen. Wanneer in jouw ogen onterechte kritiek wordt geuit, of een verwacht complimentje blijft uit, dan is dat niet leuk.

Ervaar je stank voor dank, probeer dan bij jezelf te kijken wáár dat gevoel vandaan komt. Neem dit mee in je bewoordingen. Zo kun je een uiting als: 'Je ziet niet eens hoe ik me inzet, ik krijg alleen maar stank voor dank!' omzetten naar: 'Ik vind dat ik erg mijn best heb gedaan, maar heb het gevoel dat dit niet gezien wordt. Ik vind het lastig om daarmee om te gaan'. Je zult zien dat dit de weg opent naar opheldering.

2

Gun een ander een andere manier van denken

Iedereen zit anders in elkaar. Een andere mening kan ook interessant zijn. Soms blijft de een A te zeggen en de ander B. Het kost dan misschien net iets meer moeite om eruit te komen, maar ga het gesprek wel aan. *'To agree to disagree'* is ook niet erg wanneer partijen accepteren dat de situatie daarmee aanvaardbaar is.

In het voorbeeld van Marijke en haar collega hebben beiden een ander idee over wat collegiaal is. Voor Marijke is dit dat je er samen voor moet zorgen dat het werk gedaan wordt. Voor haar collega is dit dat je samen dingen bespreekt, vóór je naar een leidinggevende stapt. Door elkaars denkwijze te kennen en te begrijpen ontstaat ruimte voor elkaars standpunten.

3

Wees je eerlijk bewust van je eigen motieven en belangen

Soms zitten we vast in onze eigen beweegredenen. Wees ook eerlijk naar jezelf en laat verharding los. Feedback durven aannemen en mildheid is ook een weg tot het oplossen van conflicten.

Steek (ook) de hand in eigen boezem

In 'geloof niet alles wat je denkt' zit een waarheid. Het is belangrijk dat je kunt aanvoelen dat je misschien niet voor 100% gelijk hebt. Kritisch naar jezelf kunnen kijken kan helpen om conflictsituaties te doorbreken.

Als we nog even kijken naar het voorbeeld, dan zou Marijke kunnen concluderen dat ze in haar behoefte om anderen te helpen steeds zelf haar eigen grenzen oprekt. Tot het niet meer gaat. Om toekomstige ergernissen te voorkomen kan Marijke eraan werken om sneller haar grenzen aan te geven.

Zie je zelf niet alleen als slachtoffer

Er zijn hele uitzonderlijke situaties dat iemand 100% slachtoffer is. Maar in bijna alle conflictsituaties zijn dingen van twee zijden niet helemaal goed gegaan. Tijdens conflictsituaties worden er in de emotie vaak dingen gezegd of gedaan. Vaak door jezelf net zo goed als door de ander. Probeer ook fair naar je eigen aandeel te blijven kijken. (Voor jezelf) toegeven dat je een aandeel hebt in het conflict is niet eenvoudig, maar wel een stap in de goede richting.

Realiseer je dat de ander het ook liever goed wil hebben

Verliefde mensen kijken door een roze bril, maar mensen die bonje hebben kijken graag met een zwarte bril naar elkaar. Het is goed om je te realiseren dat de meeste mensen helemaal geen conflicten willen. Kom allebei maar uit het schuttersputje en kijk minder defensief naar de ander. Het helpt om wat positiever over de ander te denken. Daarmee maak je de weg vrij naar een oplossing.

Ga conflicten niet uitvechten via de mail en andere socialmedia, maar praat!

Wanneer mensen lezen kiezen ze vaak de meest negatieve intonatie. Persoonlijk praten is zoveel beter. Oog in oog in gesprek gaan is soms moeilijk, maar wel belangrijk. Als mediator kan ik hier een belangrijke rol bij spelen. Wanneer de afstand en het conflict nog te groot is, doe ik dat soms letterlijk als overbrenger van de boodschap.

Praat met elkaar en niet over elkaar

Marijkes collega vond het in ons voorbeeld *not done* dat Marijke naar haar leidinggevende was gestapt. Als mediator weet ik dat het een goed stap kan zijn om hulp te vragen. Maar vaak kom je er ook prima zelf uit. Wat niet helpt is om óver elkaar te praten. Praat in plaats daarvan mét elkaar. Over elkaar praten vergroot de onderlinge afstand en het conflict. Pak bij langdurige onderhuidse ergernissen of ruzie de telefoon. Wil je toch mailen of een berichtje sturen? Doe dit dan om een datum af te spreken waarop jullie samen rond de tafel gaan zitten. Dit geldt bij privé ruzies, maar ook bij zakelijke conflicten.

Stel vragen en verval niet in verwijten

Wie zich aangevallen voelt, schiet in de verdediging. Sommige mensen doen dit door zich af te sluiten, anderen door eens even lekker de tegenaanval te openen. Dit zijn verdedigingsmechanismen. Door het stellen van vragen, in plaats van met verwijten te komen, laat je zien dat je openstaat voor het verhaal van de ander. Dit betekent niet dat je jouw deel van het verhaal moet inslikken. Een verwijtende toon kun je omdraaien door zinnen te starten met 'ik' en het benoemen van gevoelens.

Uit ons voorbeeld: "Ik wist niet dat het je zo hoog zat. Heb ik het je te lastig gemaakt?" is een betere inleiding richting een oplossing dan: "Jij had niet naar de leidinggevende moeten gaan!".

Luister!

Ik merk vaak dat mensen tegen een mediator helemaal los willen gaan in hun verhaal. Het is dan soms even schrikken wanneer ik zeg: 'Ho, maar even nu, want we gaan vooral luisteren?' Lukt dit niet op eigen kracht? Hulp inschakelen van iemand die richting kan geven in het gesprek is geen zwakte. Het is een gebaar van goede wil en gedeelde hoop op een goede afloop wanneer luisteren naar elkaar niet meer lukt.



Over Bert van Leeuwen

Bert van Leeuwen staat al bijna 40 jaar voor de camera's. Mensen en de processen waaruit zij handelen, lopen als een rode draad door veel van de programma's die hij maakt. Het meest bekende programma waarin dit naar voren komt, en dat door Bert wordt gepresenteerd, is *'Het Familiediner'*. In 2021 ging dit populaire programma het 21e seizoen in. Elke aflevering opnieuw gaat Bert op pad om familieleden die elkaar vanwege een conflict niet meer spreken, te verenigen.

"Als mediator ben ik getraind om aan te sturen en af te remmen. Maar ook om verbindingen te leggen en om verbinding te maken. Dit doe ik al naar gelang het onderwerp en de doelstellingen op luchtige wijze, diepgaand of gestructureerd. Het hoeft daarbij niet altijd over verandermanagement of het oplossen van conflicten te gaan. Is dit wel het thema, dan laat ik je graag kennismaken met mijn programma: 'Doe ff normaal!!!'. De titel is gebaseerd op een bekend politiek conflict waar actie en reactie als een pingpongbal heen-en-weer schoten. Hilarisch of niet, 'even normaal doen' is in het heetst van de strijd niet altijd even eenvoudig. Daarom is het mij altijd weer een plezier om als mediator, spreker of dagvoorzitter, ongeacht het thema, mensen met elkaar te verbinden."

Bert van Leeuwen

©2021 bertvanleeuwen.com
info@bertvanleeuwen.com
Topspeakers.nl

