

Conflicthantering met bullebakken en opgewonden standjes

Taal en communiceren



De coronacrisis zorgt voor meer conflicten, ziet jurist en mediator Hilde Kroon. Bijvoorbeeld tussen gestreste thuiswerkers en bemoeizuchtige managers. Hilde schreef een boek over haar visie op conflicthantering en licht een tipje van de sluier op.

Vóór de coronacrisis werkten Nederlanders weleens thuis, nu zijn dat er miljoenen. Noodgedwongen. Vaak gaat dat thuiswerken goed, maar het nieuwe werken vraagt om een andere invulling. Van thuiswerkers, maar ook van leidinggevendenden. Daar kan niet iedereen mee omgaan, met als gevolg een toename van arbeidsconflicten.

Het ontbreekt vaak aan duidelijke afspraken tussen werkgever en medewerker. Niet iedereen kan even goed organiseren en prioriteiten stellen. Thuis is veel afleiding en heeft niet iedereen een werkplek die aan de arbo-eisen voldoet. Dat leidt tot fysieke en mentale problemen. Er is veel stress.

Andersom hebben managers moeite om leiding te geven aan medewerkers die niet fysiek aanwezig zijn. We hebben meer te maken met bullebakken van managers, die de controle missen en proberen geforceerd een vinger aan de pols te houden. Door constant berichtjes te sturen, door voortdurend in je nek te hijgen. Dat gaat een tijd goed, tot de bom barst.

Evolutiesysteem

In conflictsituaties, zoals bij disfunctioneren, verschil in inzicht, ego en machtspeel, zit voor jouw gevoel de ander in de weerstand, in een slachtoffer- of dader-modus. Er is geen land mee te bezeilen. Je kunt praten als Brugman, maar wat je ook zegt, het komt niet binnen bij de ander.



Jarenlange studie van (alternatieve) psychologische en (rechts)filosofische materie, en de analyse van mijn eigen levenservaringen en die van anderen, hebben mij doen inzien dat iedereen een universeel, multidimensionaal groeimodel volgt.

Dat groeimodel noem ik het evolutiesysteem. Hierin zit 70 procent van de mensen mentaal nog in de 'kindfase', 25 procent in de 'puberfase' en slechts 5 procent in de 'volwassenefase'. Zit je mentaal in de kindfase, dan ben je erg loyaal. Je wilt aardig gevonden worden en doet er alles aan om te 'overleven'. In de puberfase ga je voor je eigen waarheid, en in de volwassenefase kies je voor oplossingen waarbij iedereen wint. Je houdt jouw eigen grenzen goed in de gaten, maar respecteert en begrijpt ook de grenzen van anderen.

Conflicthantering

Door dit evolutiesysteem te begrijpen en gebruiken, kunnen we conflicten en onze ontwikkeling in een ander daglicht stellen. Het helpt conflicten op te lossen door beter te begrijpen waarom mensen doen wat ze doen.

Ik heb een driestappenplan geformuleerd waarmee je snel intenties, belangen en verlangens bij elkaar naar boven kunt halen. Je kunt er weerstand bij de ander mee opheffen en slachtoffer- en dadergedrag stoppen. Het begint met het vaststellen van de evolutiefase en laat je vervolgens aandacht besteden aan communicatie en conflictoplossing.

- **Cultuur**
 - Kindfase: zorg, afhankelijk, focus op anderen
 - Puberfase: waarheid, onafhankelijk, focus op jezelf
 - Volwassenefase: overzicht, samenwerken, focus op jezelf én anderen
- **Communicatie**
 - Wat gebeurt er?
 - Waarom gebeurt het?
 - Hoe kan het anders?
- **Conflictoplossing**
 - Argumenten verzamelen
 - Belangen onderscheiden
 - Verlangens verheffen

Iemand die in de puberfase zit, met de focus op zelfstandigheid, zal het lastiger vinden om iemand te begrijpen die handelt vanuit de kinderfase, met de focus op afhankelijkheid. En vice versa. Iemand in de volwassenefase zal met iedereen overweg kunnen, maar is voor het kind en de puber soms lastig te begrijpen en dus ongrijpbaar.

De 'volwassenen' begrijpen niet altijd waar de 'kinderen' en 'pubers' zich zo druk om maken, en voelen zich dan 'verheven' boven hen. Het onderlinge onbegrip leidt tot gevoelens van niet gehoord, niet gezien en niet gewaardeerd worden. Pogingen om dit alsnog voor elkaar te krijgen, verzanden vaak in afwijzen, verdoezelen en vernederen.

Richtlijnen voor conflictoplossing

De meeste mensen zijn redelijk. Ze willen het weten als ze iets doen wat een ander irriteert en ze zullen het niet erg vinden als dat bespreekbaar wordt gemaakt. Een ander aanspreken gaat vaak makkelijker dan je vooraf vreest, maar in sommige gevallen kan het toch spanning of een vervelende toekomst hebben. Pak het zo tactisch mogelijk aan. Wat je zegt, is nog niet eens het belangrijkste. Het gaat vooral om de toon en de manier waarop je het brengt. Dat bepaalt voor een groot deel de uitkomst.

- Een goede manier om toenadering te zoeken, is om de ander ergens gelijk in te geven. Ieder opgewonden standje en zelfs de grootste bullebak smelt als hij of zij gelijk krijgt. Daar is het immers allemaal om te doen.

Het haalt elke reden om te vechten weg en in de ruimte die dan ontstaat, kan ook naar de anders gelijk worden gekeken.

Zorg wel dat je het meent. Al is het maar één geval, één situatie waarin je de ander oprecht gelijk kunt geven.

Gaat het om feiten die echt niet kloppen, probeer dan goede bedoelingen van de ander te zien en erkennen.

Degene die begint te erkennen, doorbreekt de impasse. Degene die de erkenning ontvangt, kan zijn harde opstelling loslaten en ook erkenning gaan geven. Nadat ieder zijn gelijk heeft gehad, kom je in de oplossingsfase, en kun je gaan zoeken naar oplossingen waarin beide partijen hun gelijk in kunnen terugvinden.

Hilde Kroon is mediator en auteur van *Opgewonden standjes en bevredigende oplossingen – Mediation op de werkvloer*.

Eerste publicatie door Hilde Kroon op 26 jan 2021
Laatste update 12:32

Gerelateerde tags

mondeling communiceren conflicten Communicatie