



CONFLICTEN

Het begint met kleine onderhuidse spanningen of frustraties, maar voor je het weet, zit je met een zwerend probleem. Elk probleem is anders en vraagt om een eigen specifieke oplossing. Wij geven je een vijfstappenplan om tot een goeie oplossing te komen.

TIPS!

Je ziet frustraties niet altijd. Terwijl jij denkt dat de fuif een succes was, heeft leidster Katrien zich doodgeërgerd omdat leidster Annemie de hele tijd met haar asp ploeg aan het dansen was in plaats van te werken. Daarom is het belangrijk om bij een evaluatie te vragen naar ieders beleving. Praat met iedereen in je leidingsploeg, zodat je weet wat er gaande is. Als je merkt dat kleine ergernissen blijven smeulen, negeer ze dan niet. Stimuleer leiding om een gesprek met elkaar aan te gaan of probeer zelf te bemiddelen. Als je er vroeg bij bent, kun je een conflict in de kiem smoren.

VIJFSTAPPENPLAN VOOR CONFLICTEN

In het volgende vijfstappenplan is elke stap gebaseerd op de vorige. Neem er de tijd voor en ga terug naar de vorige stap als je merkt dat iets niet lukt.

Stap 1: een goede voorbereiding

Bereid een gesprek goed voor. Zorg bij grote conflicten voor een moderator, iemand die het verzoenende gesprek leidt en liefst weinig met het conflict te maken heeft. Dat kan een neutrale leider of leidster of de VB zijn, of – als niemand in je ploeg ‘neutraal’ genoeg is – iemand van buiten de groep, bv. een gewester of iemand van de oud-leiding. Je houdt je problemen natuurlijk liefst binnenskamers, maar een frisse blik kan soms essentieel zijn voor de oplossing.

Creëer een veilige en open sfeer. Nodig iedereen uit voor het gesprek, leg uit waarom het gesprek nodig is en wat je ermee wilt bereiken.



[foto: onbekend]

Start het gesprek met enkele afspraken:

- + Iedereen moet zijn of haar mening kunnen en durven zeggen, op een respectvolle manier.
- + Scheldwoorden en vernederingen horen hier niet thuis.
- + Gevoelens zijn feiten. Als iemand vond dat je brutaal was, dan is dat zo, ongeacht of dat je bedoeling was.
- + Al wat gezegd wordt, blijft tussen jullie.

Stap 2: de feiten

Om een probleem op te lossen, moet je natuurlijk de feiten kennen. Laat alle betrokkenen zonder onderbreking en vrijuit hun versie van het verhaal vertellen. Zo krijg je vaak twee – of meer – verschillende verhalen, gekleurd door emoties. Het is aan de moderator om de feiten samen te vatten en om ze te scheiden van de emoties. Let erop dat er geen oude koeien uit de gracht gehaald worden en dat het gesprek bij het probleem blijft dat hier en nu op tafel ligt.

Stel de volgende vragen:

- + Wat is er gebeurd?
- + Wat verwacht je van de ander?
- + Hoe had je verwacht dat hij of zij zou reageren?

Stap 3: begrip opbrengen

Dit is de moeilijkste stap: begrip opbrengen voor de tegenpartij. Het is belangrijk dat je elkaars reacties begrijpt en een plaats kunt

geven. De taak van de moderator is om duidelijk te vragen naar wat de oorzaken en gevolgen waren van bepaalde emoties. Bv. 'ik had het gevoel dat ik er alleen voor stond, dat maakte me moedeloos en daardoor ben ik beginnen afhaken'.

Vraag hoe iedereen zich op dit moment voelt.

Vaak is de oplossing van een conflict simpelweg elkaar begrijpen en zich kunnen voorstellen hoe het is om in de schoenen van de ander te staan.

Stel de volgende vragen:

- + Hoe heb je dit beleefd?
- + Hoe heeft het jou geraakt?
- + Wat deed dit met jou?
- + Waarom is dat precies belangrijk?

Stap 4: wat nu?

Wat is de beste oplossing? Vaak stellen de betrokkenen regelingen voor in hun eigen voordeel, terwijl de oplossing er een zou moeten zijn in ieders voordeel.

Brainstorm over alle mogelijke compromissen en alternatieven. Denk ruim en laat alle opties open. De oplossing hoeft niet de meest voor de hand liggende te zijn.

Vergeet niet dat mensen tijd nodig hebben om weer op hun plooi te komen.

Overloop en bespreek alle oplossingen, weeg ze tegen elkaar af en kies met de ploeg één haalbare oplossing. Om nieuwe conflicten te voorkomen, kun je hier het beste meteen bespreken of er nieuwe regels moeten komen.

Stel de volgende vragen:

- + Welke 'schade' moeten we herstellen?
- + Wat heb jij nodig om verder te kunnen?
- + Wat wil jij doen om verder te gaan?
- + Denk je dat dat voldoende zal zijn om weer met elkaar te kunnen opschieten?

Stap 5: opnieuw één ploeg

Een goed compromis is er een waar iedereen achter staat. Als iemand nog een opmerking heeft of zich er toch niet helemaal goed bij voelt, is dit het moment om dat te delen. Als het nodig is, herhaal je gewoon de vorige stap. Het besluit moet gedragen worden door de hele ploeg. Kom nadien niet meer op het (opgeloste) conflict terug. Plan een leuke, groepsbevorderende activiteit snel na de conflictbespreking, zodat jullie weer kunnen werken aan het ploeggevoel en de sfeer in de groep.

Stel de volgende vragen:

- + Gaan jullie akkoord met deze oplossing?
- + Wat vonden jullie van dit gesprek?
- + Verwachten jullie nog iets van mij?

MEER WETEN?

Op Groepsleidingsweekend krijg je meer achtergrond over conflicten en crisissen oplossen.