



HET ONTWIKKELEN VAN CONFLICT- VAARDIGHEDEN

Doel:

Een team begeleiden in het ontwikkelen van conflictvaardigheden.

Duur:

Een team begeleiden in het ontwikkelen van conflictvaardigheden kost tijd. Hoeveel tijd? Dat is onder andere afhankelijk van het bestaande competentieniveau, de bestaande vaardigheden, de betrokkenheid en de inzet van het team.

In het algemeen zet je samen met het team de volgende vier stappen:

1. Bewustwording

Met deze stap wordt het team bewust van het belang van conflicten en conflictvaardigheid. De teamleden weten wat conflicten zijn en dat deze erbij horen. Mogelijke werkvorm:

- ✓ Teamleden bespreken voorbeelden van situaties waarin conflicten kunnen/zijn ontstaan en hoe deze nuttig gemaakt zijn/hadden kunnen worden.

2. Inzicht

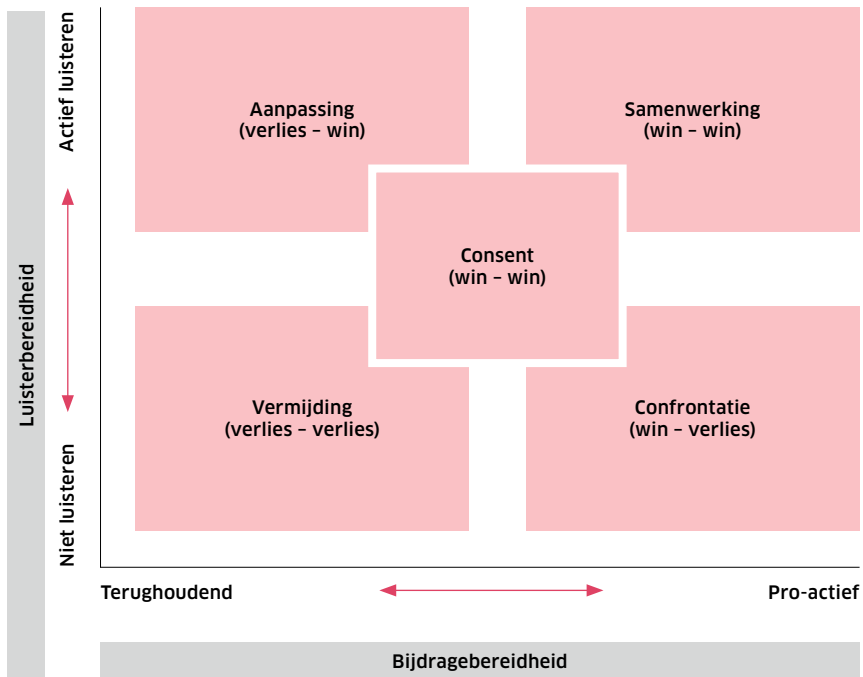
De teamleden krijgen inzicht in hun:

- ✓ *Eigen communicatiestijl en -gedrag*
Hiervoor kun je gebruikmaken van instrumenten die inzicht geven in individuele voorkeuren en gedragingen van mensen zoals: DISC of Management Drives. DISC is een model dat inzicht geeft in persoonlijkheidsstijlen en voorkeursgedrag. De letters D, I, S en C representeren vier primaire gedragsstijlen: dominantie, invloed, stabiliteit en conformiteit. Management Drives is een model dat zes drijfveren identificeert die het gedrag

in organisaties beïnvloeden. Deze drijfveren worden weergegeven in zes kleuren, elk met zijn eigen kenmerken: rood (moed, tempo en kracht), geel (analyseren en doorgronden), blauw (zekerheid en duidelijkheid), groen (mensen en sociale banden), oranje (voortgang, resultaten en prestaties) en paars (behulpzaam en veiligheid).

✓ *Conflictstijl*

Hiervoor kun je gebruikmaken van het MTD-conflictstijlenmodel door individueel een vragenlijst in te vullen en die gezamenlijk te bespreken. Het MTD-conflictstijlenmodel is een instrument dat vijf conflictstijlen identificeert: confrontatie, samenwerking, vermijding, aanpassing en consent. Het helpt individuen hun eigen conflictstijl te herkennen en te begrijpen hoe deze stijl interageert met die van anderen.



✓ *Mate van conflictvaardigheid*

Dat kan bijvoorbeeld door middel van de onderstaande vragenlijst. Let op: dit is geen wetenschappelijk onderbouwde test, maar een hulpmiddel voor het voeren van een gesprek.

Voorbeeld van een vragenlijst over conflictvaardigheid:

- Ik ben in staat om mijn eigen emoties te herkennen en beheersen in conflictsituaties.
- Ik kan goed luisteren naar anderen en begrijp hun standpunten en perspectieven.
- Ik kan op een respectvolle manier feedback geven en ontvangen.
- Ik kan effectief communiceren om conflicten op te lossen en compromissen te bereiken.
- Ik ben in staat om samen te werken om gemeenschappelijke doelen te bereiken, zelfs als er meningsverschillen zijn.
- Ik ben bereid om verantwoordelijkheid te nemen voor mijn eigen rol in conflicten en mijn bijdrage aan de oplossing.
- Ik ben in staat om creatieve oplossingen te bedenken om conflicten op te lossen.
- Ik kan effectief omgaan met stressvolle situaties en mijn emoties beheersen.
- Ik kan omgaan met verschillende persoonlijkheden en communicatiestijlen in conflictsituaties.
- Ik ben in staat om effectief te onderhandelen om conflicten op te lossen.

Score:

1 = Zeer oneens

2 = Oneens

3 = Neutraal

4 = Eens

5 = Zeer eens

Uitleg score teamgemiddelde:

✓ *Score 10-20*

Het team heeft nog veel werk te doen op het gebied van conflictvaardigheid. Het kan zijn dat het team moeite heeft om conflicten op te lossen of dat conflicten vaak resulteren in spanningen en problemen in de samenwerking. Het is belangrijk om te inventariseren welke training en begeleiding de conflictvaardigheid van het team kan verbeteren.

✓ *Score 21-30*

Het team heeft enige vaardigheid in conflicthantering, maar er is nog ruimte voor verbetering. Het kan zijn dat het team soms moeite heeft met het oplossen van complexere conflicten of dat conflicten soms langer duren dan nodig. Het is belangrijk om de ontwikkeling op dit gebied voort te zetten en te blijven investeren in training en begeleiding.

✓ *Score 31-40*

Het team heeft over het algemeen een goede conflictvaardigheid. Het team kan goed omgaan met conflicten en heeft effectieve communicatie- en conflictvaardigheden. Het is belangrijk om de ontwikkeling op dit gebied voort te zetten en de ontwikkeling van andere vaardigheden te stimuleren om verdere groei te stimuleren.

✓ *Score 41-50*

Het team heeft een zeer hoge mate van conflictvaardigheid. Het team kan op een effectieve en efficiënte manier conflicten oplossen en heeft sterke communicatie- en conflictvaardigheden. Het is belangrijk om deze vaardigheden te blijven ontwikkelen en de ontwikkeling op dit gebied te blijven monitoren om te zorgen dat deze vaardigheden behouden blijven.

TIP!

Contracteren: analyseer de gemiddelde teamuitkomst per vraag, dit geeft mogelijk richting aan de leer-ontwikkelvraag. Vergeet niet de uitkomst (hypothese) te verifiëren met het team en afspraken te maken over de thema's waar het team specifiek aan wil werken.



Meten: door deze vragenlijst periodiek te gebruiken, kan het team de voortgang op het gebied van conflictvaardigheid monitoren en bepalen waar verdere ontwikkeling nodig is.

3. Training en leren

Je gaat met het team aan de slag met betrekking tot hun leer-ontwikkelvraag op het gebied van conflictvaardigheden die uit punt 2 (Inzicht) zijn gekomen. Ik ben zelf voorstander van een korte training over het betreffende onderwerp, gevolgd door training/coaching on the job en reflecties. Hierbij kun je denken aan trainingen in bijvoorbeeld: effectief communiceren, luisteren en feedback geven. Wanneer jij zelf de kennis en kunde niet hebt om deze training te geven, haal er dan iemand bij die deze vaardigheden wel heeft.

4. Evaluatie

Evalueer regelmatig de voortgang van het team op het gebied van conflictvaardigheid. Bespreek successen en uitdagingen en bepaal samen nieuwe doelen en acties om verder te groeien. Binnen verschillende agile werkmethoden/raamwerken is hier een mooi reflectiemoment voor.