

# WAAROM JE CONFLICTEN NIET ZOU MOETEN VERMIJDEN

Wat houdt het precies in mensen te helpen constructief om te gaan met conflicten? Conflicten kun je toch beter uit de weg gaan? Dit zijn vragen die ik regelmatig krijg op verjaardagen, feestjes of andere bijeenkomsten.

## HOORT ERBIJ

Mijn standaard antwoord is dan meestal dat het doel is mensen (beter) te leren omgaan met conflicten, omdat deze er nu eenmaal bij horen, zowel privé als op het werk. Als je een langdurige samenwerking aangaat, zoals bijvoorbeeld bij ICT outsourcing, is het waarschijnlijk, zo niet onvermijdelijk, dat je te maken krijgt met conflicten. Niet zozeer omdat we graag ruzie maken. Integendeel en helaas niet zou ik bijna zeggen. Wel omdat mensen nu eenmaal verschillen.

## VERSCHIL

Wanneer je het daar met elkaar niet in openheid over kunt hebben, wanneer je niet expliciet kunt zijn over waarin je van elkaar verschilt, kun je niet met elkaar de brug bouwen die nodig is om de verschillen te overbruggen. Verschillen die er altijd zullen zijn. Dat is misschien juist waarom je die business partner hebt gekozen of waarom je in dat specifieke team zit. Conflicten gaan over verschillen, maar hebben vaak ook te maken met schaarste. Verschillen in waarden, opvattingen, meningen, persoonlijkheden. Of schaarste van middelen bijvoorbeeld.

## GROEI

Je zou daarom niet weg moeten lopen voor een conflict, maar er juist bij moeten blijven. Je raakt hiermee misschien wel de zaken waar het je echt om gaat, zoals: wie ben ik en wat wil ik, wat streef ik na, welke waarden heb ik en hoe zorg ik voor persoonlijke ontwikkeling. Door weg te lopen van een conflict of een lastige situatie, vermijd je de mogelijkheid te leren. Van jezelf, maar ook van een ander. Met andere woorden:

*in verschil of in conflict kun je dus groeien*

Dat vereist onder andere lef, visie, middelen, vaardigheden en uithoudingsvermogen. Het is begrijpelijk dat je daar in sommige gevallen hulp bij nodig hebt. Hierbij helpen is precies wat conflictprofessionals doen.

## VERMIJDEN

Hoe meer mensen op het werk potentieel conflictgevoelige zaken vermijden, zoals het nemen van verantwoordelijkheid, het nemen van besluiten of het maken van keuzes,

hoe meer ze vermijden zich te ontwikkelen. Door te vermijden doe je niet alleen jezelf in je eigen ontwikkeling tekort. De bijdrage die je levert in je werk, in je sociale omgeving, in de samenwerking met een business partner zou ook anders zijn, wanneer je niet wegloopt voor lastige situaties.

## CONFLICTEN GAAN NIET WEG

Hoewel ik de woorden 'nooit' of 'altijd' over het algemeen niet gebruik, doe ik dat nu wel om te benadrukken: lastige situaties gaan nooit weg en zullen er altijd zijn. Laten we het beestje ook maar bij de naam noemen: conflicten gaan niet weg. Zodra het ene conflict is weggewerkt, komt de volgende weer. Zou je er dan niet meer aan hebben, wanneer je in staat bent constructief met een conflict om te gaan?

## CONSTRUCTIEF

Hoe ziet dat er dan uit, constructief omgaan met conflicten? Je blijft dichtbij je kernwaarden, je blijft werken aan zaken die belangrijk voor je zijn en je behoudt de relatie met degenen met wie je een conflict hebt. Dat klinkt eigenlijk best simpel.

## STAPSGEWIJS

Daarnaast blijf je ook communiceren over het conflict en benadruk je datgene dat belangrijk voor je is. Het meest essentiële is misschien wel dat je nieuwsgierig bent en blijft naar hoe de ander het issue ervaart en je dit kunt begrijpen. Begrijpen is iets anders dan het er mee eens zijn, maar vanuit begrip is het makkelijker beweging te bewerkstelligen. Door in de tussentijd alert te zijn op datgene waar je elkaar kunt vinden en je ervan bewust te zijn dat dit niet een eindoplossing is, kun je stapsgewijs voortgang boeken in het verkrijgen van een oplossing.

## GA HET CONFLICT AAN

Hoewel we meestal de neiging hebben om met een grote boog om conflicten heen te lopen, ze te vermijden of te negeren, kun je een conflict eigenlijk alleen goed hanteren door het aan te gaan. Dit doe je door te blijven communiceren, ook wanneer je denkt dat communicatie niet leidt tot een oplossing. Door bereid te zijn over alles te onderhandelen, ook over zaken waarvan je denkt dat er niet over te onderhandelen valt en flexibel te zijn in de manier waarop je naar het conflict kijkt. Dit is makkelijk gezegd, maar heel lastig wanneer je zelf in een conflict zit en helemaal wanneer je geen enkele oplossing ziet voor het conflict.

## GEEN 'QUICK FIX'

Om daadwerkelijk een conflict op te lossen, krijg je te maken met zaken die het meest belangrijk zijn voor wie je bent en waaraan of aan wie je waarde hecht. Eigenlijk gaat het over het hebben van inzicht in jezelf. Pas wanneer je dat in ogenschouw neemt,

kom je tot de kern van de zaak en kun je constructief conflicten hanteren. Niet gaan voor de 'quick fix' of het 'pleister plakken'. Dat kan voor de korte termijn schijnbaar wel iets oplossen, maar een volgend conflict ligt dan weer op de loer en loop je tegen dezelfde dingen aan.

## IETS POSITIEFS

Dus: accepteer nu maar dat conflicten er altijd zijn, maar heb het lef de uitdaging met jezelf aan te gaan, om 'open minded', desnoods stapje voor stapje, op onderzoek te gaan naar de best mogelijke manier om daarmee om te gaan, zodat je er iets positiefs uithaalt. Niet alleen iets positiefs voor de oplossing, maar vooral iets positiefs voor ontwikkeling en groei.

En dit is nu wat ik als conflictprofessional doe, wanneer ik mensen of organisaties begeleid bij het beter hanteren van conflicten, zodat er ruimte ontstaat voor groei en ontwikkeling.

Zie voor meer informatie over conflicthantering en conflict management ook:

[www.bascule.eu](http://www.bascule.eu)

Bron: Staying with Conflict – A strategic approach to ongoing disputes – Bernard Mayer (2009)