

## Laat het niet escaleren tot een conflict

### Hoe kan een gesprek een conflict worden?

Een conflict ligt altijd op de loer. In een overleg hoeft er maar iets te gebeuren en dan verandert de goede sfeer in een ongemakkelijke situatie. Een stap verder en dan escaleert het en is er een conflict. Hoe is dat nu mogelijk? Hoe kan het zo escaleren? We zetten acht punten op een rij die een ruzie garanderen:

1. Fysiek irriteren.
2. Als mensen elkaar niet liggen en ze moeten toch samenwerken. Als ze niet stilstaan bij de samenwerking dan kan het makkelijk escaleren.
3. Als je een negatief waardeoordeel geeft over iemands karakter, gedrag, privésituatie, uiterlijk en/of werk.
4. Als je woorden gebruikt als: altijd, nooit, iedereen, overal, niemand, moeten, zo hoort 't.
5. Als je iemand beschuldigt.
6. Als je oude koeien boven water haalt of stokpaardjes berijdt.
7. De ander beschuldigen dat het escaleert of emotioneel reageert. Dat zorgt vaak voor veel irritatie.
8. Ook non-verbaal kun je de ander irriteren. Als je onderuit zit, gaapt, zucht als iemand aan het woord is, fronst of wegloopt dan gaat dit ten koste van de communicatie.

Een ruzie is te voorkomen, maar dat kan als je de inhoud centraal stelt en je bewust bent van je gedrag. Het gedrag van de ander kun je niet veranderen, maar je kunt er wel iets van zeggen. Geef daarbij aan wat je ziet en wat dat met je doet. (*'Ik zie dat je iedere keer wegloopt als ik aan het woord ben. Ik voel mij daar niet prettig bij, want ik weet niet of je mij wel hoort'*).

### Feedback geven doe je zo

#### Feedback geven levert veel op

Een collega die regelmatig te laat komt, zijn vergaderingen niet voorbereid of die zijn vinger nooit opsteekt als er taken verdeeld moeten worden, het zijn bekende kleine ergernissen die een samenwerkingsverband danig kunnen verstoren. In plaats van een ergernis direct te bespreken met de betrokken collega, houden we vaak te lang onze mond. De bekende druppel die de emmer laat overlopen, doet de rest. Dan krijgt hij of zij de hele opgespaarde lading ergernissen in één keer over zich uitgestort. Geef feedback, maar zorg ervoor dat je collega er ook iets aan heeft. Maak daarbij gebruik van de 5-G's en de ik-boodschap.

#### Gedrag beschrijven

Door in een gesprek het **G**edrag zonder oordeel concreet te beschrijven, te benoemen welk **G**evoel dat bij u oproept en wat voor **G**evolg dat voor u heeft, maak je de collega in kwestie deelgenoot van jouw reactie op zijn gedrag. Daar zijn veel mensen gevoelig voor. Door het vervolgens te hebben over hoe jij het **G**ewenst gedrag ziet, bied je de collega de kans zijn gedrag te veranderen. Gebruik daarbij de ik-boodschap. Begin daarom ook met jezelf (Ik zie dat je altijd te laat komt bij de vergadering...)

### **Grenzen stellen**

Feedback geven moet uit betrokkenheid gegeven worden; vanuit de intentie dat je het beste voor hebt met die ander. Wanneer je echter regelmatig feedback hebt gegeven en het gedrag verandert niet, kun je altijd nog de 5<sup>de</sup> G inzetten die van 'de **G**rens is bereikt'. Want op een gegeven moment is het klaar. Ook als mensen de doodoener gebruiken 'Ik kan er niets aan doen, want zo ben ik nu eenmaal' is de maat vol. Gedrag is altijd te veranderen. Dat is nu net de reden waarom u mensen altijd eerst de kans moet geven om dat te doen.