

Workshops conflicthantering

Woningbouwvereniging Gelderland

Nijmegen, Dobbelmanklooster

10 en 20 februari 2026

Gerrit Dijkerman



Programma 10 feb

- Welkom
- Kennismaking en verwachtingen
- Praktijk en theorie van een conflict
- Stijlen conflicthantering, test en kwadrant
- Aan de slag en jouw eigen casus
- Huiswerkopdracht
- Afronding



Kennismaking



Wie ben je en waar woon je?

Wat verwacht je van deze twee workshops?

Wat is voor jou belangrijk?



Wanneer is het voor jou een conflict?

- Voorbeelden
- Eigen casus
- Roept u maar!



Wat is een conflict?

Een conflict ontstaat wanneer mensen ervaren dat hun **belangen, behoeften, gevoelens of waarden botsen**. Dat hoeft niet direct zichtbaar te zijn: conflicten spelen zich vaak eerst *onder de oppervlakte* af. Conflicten zijn onvermijdelijk wanneer mensen samenwerken – en ze zijn niet per definitie slecht.

👉 Belangrijk uitgangspunt:

Het probleem is niet het conflict zelf, maar hoe we ermee omgaan.



Wat gebeurt er in een conflict?

In conflictsituaties spelen drie lagen een rol:

- **Inhoud** – waar gaat het concreet over? (taak, afspraak, besluit)
- **Relatie** – wat gebeurt er tussen ons? (irritatie, vertrouwen, machtsgevoel)
- **Emotie** – wat voel ik? (boosheid, frustratie, onzekerheid)

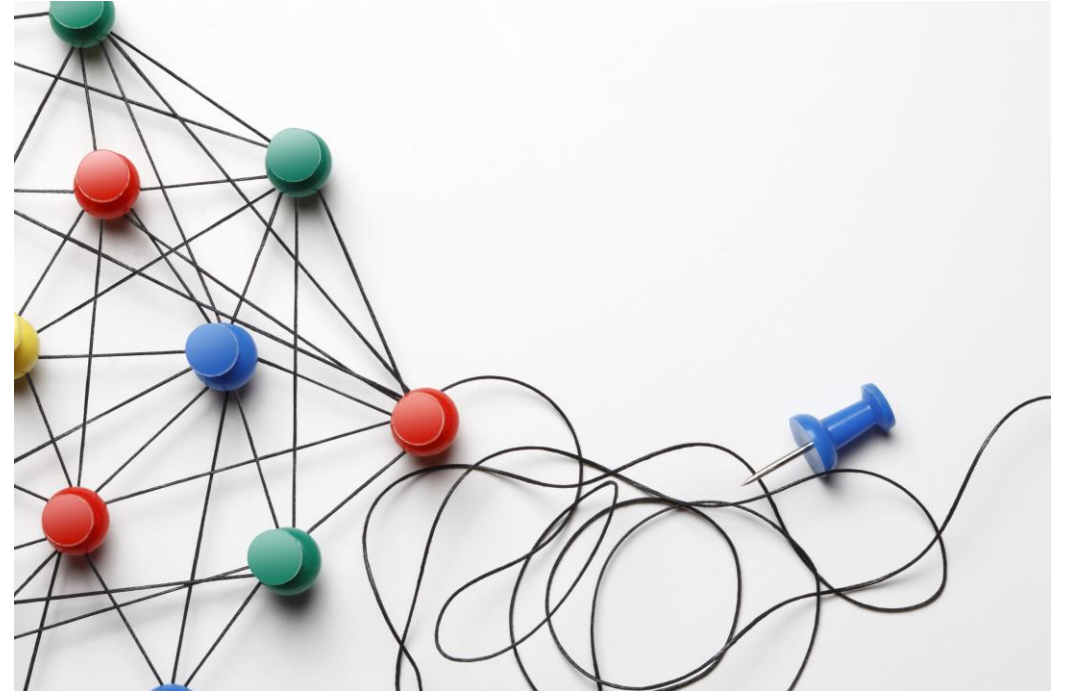
In de praktijk wordt de inhoud vaak besproken, terwijl de relatie en emoties het conflict sturen.

Oorzaken van conflicten

Veel conflicten ontstaan door:

- Onuitgesproken verwachtingen
- Onduidelijke rollen of verantwoordelijkheden
- Verschillende communicatiestijlen
- Werkdruk, stress of tijdgebrek
- Eerdere (niet uitgesproken) irritaties

Conflicten gaan zelden alleen over *wat er gebeurt*, maar vooral over *wat het voor iemand betekent*.



Conflictstijlen (Thomas-Kilmann)

Mensen reageren verschillend op conflicten. Vijf veelvoorkomende stijlen:

- **Vermijden** – ik ga het gesprek niet aan
- **Toegeven** – ik laat de ander winnen
- **Doordrukken** – ik wil mijn zin
- **Compromis** – we leveren allebei iets in
- **Samenwerken** – we zoeken samen naar een oplossing

Iedereen gebruikt meerdere stijlen en geen stijl is fout.

De vraag is: **welke stijl past bij deze situatie?**

Stijlen voor conflicthantering



Stijlen voor conflicthantering



Wat is jouw voorkeursstijl?

- Doe de test: wat is jouw conflictstijl?
- Bespreek in duo's wat jouw voorkeursstijl is
- Wat is jouw eerste automatische reactie bij een conflict?



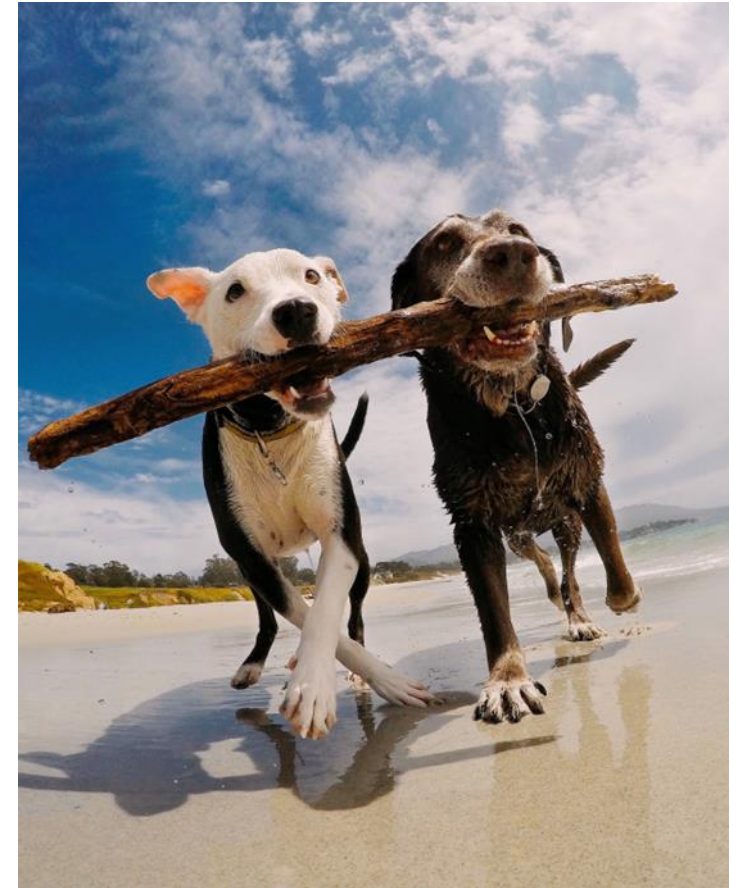
Effectieve conflicthantering

Goede conflicthantering vraagt om:

- Bewustwording van eigen gedrag en triggers
- Luisteren om te begrijpen, niet om te reageren
- Benoemen van gevoelens zonder te beschuldigen
- Scheiden van persoon en probleem
- Nieuwsgierigheid naar het perspectief van de ander

Conflicten die goed worden aangepakt, kunnen leiden tot:

- Betere samenwerking
- Meer wederzijds begrip
- Duidelijkere afspraken



Luisteren onder het standpunt



Werkwijze in duo's:

- Persoon A brengt een irritatie of klein conflict in
- Persoon B mag **niet oplossen**, alleen vragen stellen:
Wat vind je lastig?
Wat raakt je hierin?
Wat heb je nodig?
- Na 5 minuten wisselen



Naar de toekomst toe

Welke kant wil je op bewegen?

- Wat zou je meer willen doen?
- Wat zou je minder willen doen?



Huiswerkopdracht

1. Wees je bewust van je eigen voorkeursstijl
2. Wanneer word je met name getriggerd?
3. Welke andere stijl wil je uitproberen?
4. Wat betekent dat voor je eigen conflict casus?



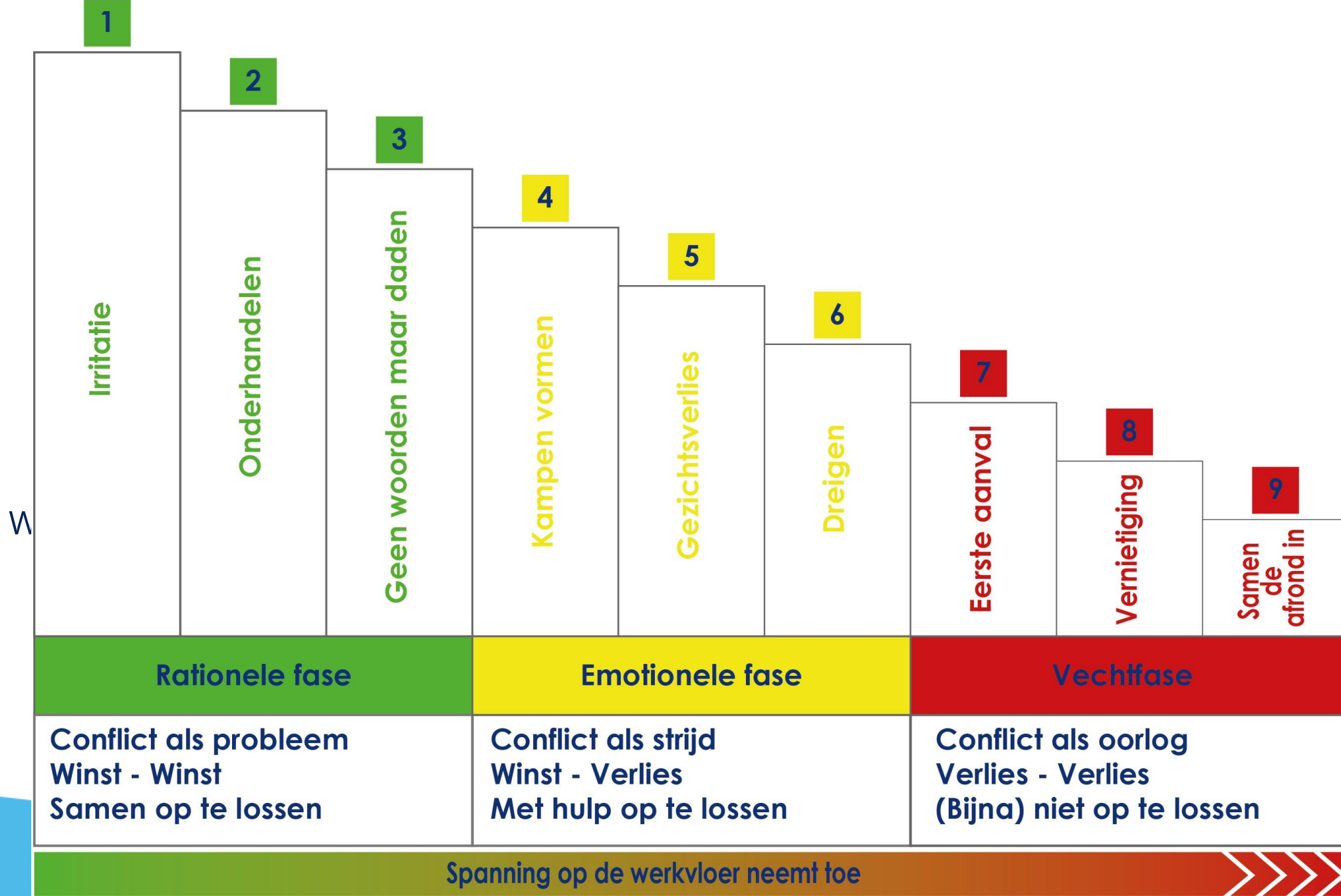
Programma 20 feb

- Welkom
- Korte terugblik 10 februari
- Escalatieladder en interventies
- Intervisie met één van jullie casussen
- Afronding



Stijlen voor conflicthantering





Interventies bij individuele conflicten:



Direct gesprek: Wacht niet te lang, bespreek het conflict direct op een rustige plek en vermijd e-mail of WhatsApp.

Ik-boodschappen: Gebruik "Ik" in plaats van "Jij" om beschuldigingen te voorkomen (bijv. "Ik merk dat..." in plaats van "Jij doet altijd...").

Actief luisteren en parafraseren: Vat samen wat de ander zegt om misverstanden te voorkomen en toon begrip (empathie).

Excuses aanbieden: Erken eigen fouten om de weg vrij te maken voor een oplossing.

Interventies bij teamconflicten



- **Conflictgraver:** Wijs een teamlid aan dat verborgen spanningen boven tafel krijgt.
- **Mediation:** Zet een neutrale bemiddelaar in om de communicatie te herstellen, vooral bij hardnekkige conflicten.
- **Gestructureerd overleg:** Hanteer een stappenplan voor "moedige gesprekken" door rust in het systeem te brengen, de "plek der moeite" op te zoeken en concrete afspraken te maken.

