

Test - Conflictantering

Iedereen heeft wel eens een conflict. Hoe ga je met conflicten om? Je kunt ze vermijden, ontlopen, juist de confrontatie of het gevecht aangaan. Je kunt de lieve vrede bewaren, je volledig aanpassen. Of onderhandelen, samenwerken, een compromis sluiten.

Er zijn dus verschillende conflict copingstrategieën. Ben je benieuwd hoe dit bij jou zit? Wat jouw conflictantering is? Doe dan deze Conflict Coping Test.

Deze test bevat items die betrekking hebben op het omgaan met conflicten. Hieronder vind je de vragenlijst van de Conflict Coping Test. Coping is de stijl van omgaan met een situatie. Of anders gezegd: welke stijl of strategie je in bepaalde situaties toepast.

Conflict Coping kan ook benoemd worden als Conflictantering of anders geformuleerd: hoe ga jij om met conflicten?

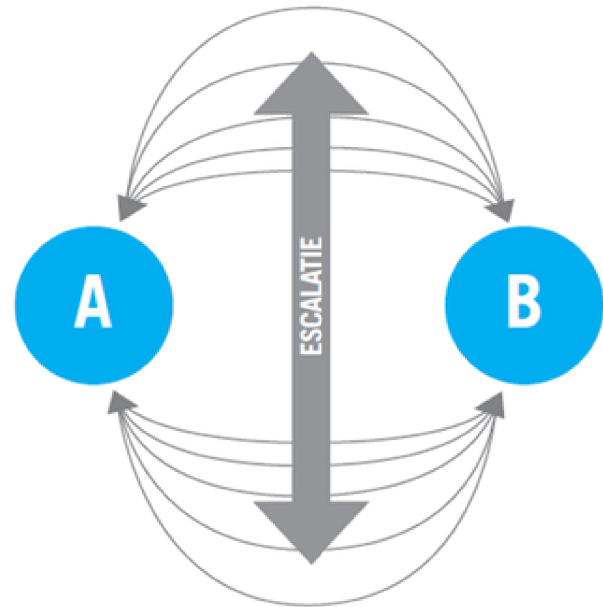
De scores op deze vragenlijst geven je een (globaal) inzicht in jouw persoonlijke wijze van reageren op conflicten. Deze vragenlijst geeft verder geen diepe persoonlijkheidsanalyse, maar wel een indicatie van hoe je over het algemeen met conflicten omgaat.

De vragenlijst bevat 30 paren met uitspraken; elke uitspraak heeft een A en B optie. Bij de beantwoording kun je je het beste situaties voor de geest halen, waarbij jouw doelstellingen of ideeën anders zijn of afwijken van die van iemand anders (in dezelfde omstandigheden of situatie).

Het is de bedoeling dat je bij elk itempaar aangeeft welke uitspraak (A of B) voor jou het meest karakteristiek of herkenbaar is. Het kan voorkomen dat je eventueel in zowel uitspraak A als B jezelf niet helemaal herkent. Probeer dan toch antwoord te geven en omcirkel dan de uitspraak die het dichtste bij komt of meest waarschijnlijk lijkt.

Er bestaan geen goede of foute antwoorden. Het gaat om jouw gedrag of copingstijl betreffende de omgang met conflicten in het algemeen. De ene stijl is niet beter dan de andere.

Bij deze test is het eigenlijk de bedoeling om de items schriftelijk in te vullen en is het beter om de vragenlijst uit te draaien. Wil je het direct van beeldscherm doen, is het handig om wel even de door jou gekozen antwoorden op papier te zetten.



De test

Opdracht ► Omcirkel bij de onderstaande items van elk paar slechts één uitspraak: A of B.

- 01 A Er zijn momenten waarop ik de verantwoordelijkheid aan de ander overlaat om problemen op te lossen.
B Ik ga liever door op de aspecten waarover we het eens zijn, dan te onderhandelen over verschilpunten.
- 02 A Ik zoek naar een compromis.
B Ik probeer zowel mijn eigen belangen als die van de ander recht te doen.
- 03 A Meestal probeer ik stevig aan mijn eigen doelstellingen vast te houden.
B Ik probeer de gevoelens voor de ander te sparen en onze relatie in tact te houden.
- 04 A Ik probeer een compromis te zoeken.
B Soms offer ik mijn eigen belangen op ten gunste van de ander.
- 05 A Ik probeer de hulp van de ander te krijgen bij het zoeken naar een oplossing.
B Ik doe wat nodig is om spanningen te vermijden.
- 06 A Ik vermijd het om mezelf narigheid te bezorgen.
B Ik probeer mijn doelstellingen te laten overwegen.
- 07 A Ik probeer het probleem wat uit te stellen tot ik tijd heb gehad om er goed over na te denken.
B Ik lever wat in als de ander dat ook doet.
- 08 A Meestal probeer ik sterk aan mijn doelstellingen vast te houden.
B Ik probeer alle problemen en belangen meteen openbaar te maken.
- 09 A Volgens mij moet je je niet altijd druk maken over verschillen.
B Ik doe mijn best om mijn zin te krijgen.
- 10 A Ik probeer sterk aan mijn doelstellingen vast te houden.
B Ik probeer een compromis oplossing te vinden.

- 
- 11 A Ik probeer alle problemen en belangen meteen openbaar te maken.
B Ik probeer de gevoelens van de ander te sparen en onze relatie in tact te houden.
- 12 A Soms vermijd ik een positie in te nemen waardoor een controverser kan ontstaan.
B Ik geef de ander gelijk op een bepaald punt als de ander dat ten opzichte van mij ook doet.
- 13 A Ik stel tussenoplossingen voor.
B Ik druk mijn punten door.
- 14 A Ik vertel de ander mijn ideeën en ik vraag die van de ander.
B Ik probeer de ander van de logica en voordelen van mijn standpunt te overtuigen.
- 15 A Ik probeer de gevoelens van de ander te sparen en onze relatie in tact te houden.
B Ik doe wat nodig is om spanningen te vermijden.
- 16 A Ik probeer de gevoelens van de ander niet te kwetsen.
B Ik probeer de ander te overtuigen van de voordelen van mijn standpunt.
- 17 A Meestal probeer ik sterk aan mijn doelstellingen vast te houden.
B Ik tracht te doen wat nodig is om spanningen te vermijden.
- 18 A Als het de andergelukkig maakt, mag die van mij aan zijn standpunten vasthouden.
B Ik geef de ander gelijk op een aantal punten als de ander dat ten opzicht van mij ook doet.
- 19 A Ik probeer alle problemen en belangen meteen openbaar te maken.
B Ik probeer het probleem wat uit te stellen tot ik tijd heb gehad om er goed over na te denken.
- 20 A Ik probeer direct onze verschillen bespreekbaar te maken.
B Ik zoek naar een eerlijke verdeling voor ons beiden van winst- en verliespunten.

- 21 A Bij het praten over verschillen tracht ik rekening te houden met de wensen en behoeften van de ander.
B Ik probeer te komen tot een directe bespreking van het probleem.
- 22 A Ik zoek naar een standpunt wat tussen dat van de ander en van mij ligt.
B Ik probeer mijn belangen veilig te stellen.
- 23 A Ik ben erg vaak bezig om aan alle wensen te voldoen.
B Er zijn momenten waarop ik de ander de verantwoordelijkheid laat om de problemen op te lossen.
- 24 A Als de ander verlangens heeft en daar veel waarde aan hecht, probeer ik daaraan tegemoet te komen.
B Ik probeer de ander over te halen een compromis te sluiten.
- 25 A Ik probeer de ander van de logica en de voordelen van mijn standpunt te overtuigen.
B Bij het praten over verschillen tracht ik rekening te houden met de wensen en verlangens van de ander.
- 26 A Ik stel tussenoplossingen voor.
B Ik probeer vrijwel altijd tegemoet te komen aan ons beider verlangen.
- 27 A Soms neem ik een standpunt, waardoor een controverse kan ontstaan, niet in.
B Als het de ander gelukkig maakt, mag de ander van mij aan de eigen gezichtspunten vasthouden.
- 28 A Meestal probeer ik stevig aan mijn eigen doelstellingen vast te houden.
B Ik vraag de ander om hulp om het probleem op te lossen.
- 29 A Ik stel een tussenoplossing voor.
B Volgens mij moet je je niet altijd druk maken over verschillen.
- 30 A Ik probeer de gevoelens van de ander niet te kwetsen.
B Ik bespreek de problemen altijd met de ander om samen een oplossing te zoeken.



Scoretabel conflicthanteringstest

Opdracht ► Omcirkel per item het antwoord (A of B) dat door jou hierboven is gegeven. Tel vervolgens per kolom (rij verticaal) het aantal omcirkelde letters op en vul dit in bij 'score' onderaan de tabel.

Item	Doordrukken	Oplossen	Compromis	Ontlopen	Meegaan
01				A	B
02		B	A		
03	A				B
04			A		B
05		A		B	
06	B			A	
07			B	A	
08	A	B			
09	B			A	
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14	B	A			
15				B	A
16	B				A
17	A			B	
18			B		A
19		A		B	
20		A	B		
21		B			A
22	B		A		
23		A		B	
24			B		A
25	A				B
26		B	A		
27				A	B
28	A	B			
29			A	B	
30		B			A
Score					

Conflict copingstijlen

De genoemde begrippen komen overeen met de onderstaande conflictcopingstijlen:

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. Doordrukken | Strijden |
| 2. Meegaan | Aanpassen |
| 3. Ontlopen | Vermijden |
| 4. Oplossen | Samenwerken |
| 5. Compromis | Onderhandelen |

Conflicten: iedereen heeft ze wel eens. De stijl van omgaan met conflicten (ook wel conflict coping of conflicthantering genoemd) kan van grote invloed zijn op de uitkomst van een conflict. Bij conflicten gaat het niet om de inhoud of kwestie alleen, maar ook om de relatie met de ander. Er zijn verschillende copingstrategieën:

1. Strijden
2. Aanpassen
3. Vermijden
4. Samenwerken
5. Onderhandelen

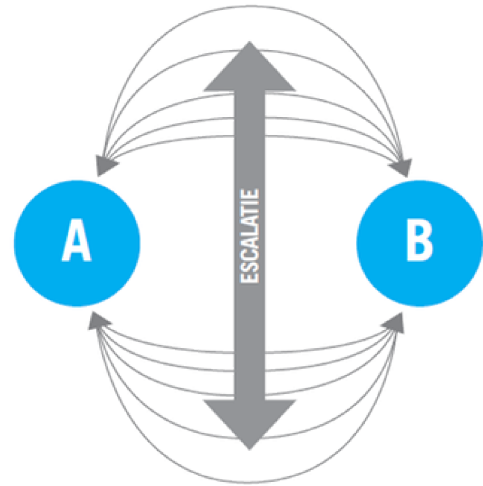
Welke strategie om met conflicten om te gaan je ook hanteert, bij elke stijl zijn er voor- en nadelen.

Conflicten

Ieder mens heeft in zijn leven wel eens meningsverschillen, ruzies of conflicten. Dit kan over van alles gaan: belangrijke principes, idealistische overtuigingen, kleine onbenullige dingen, taakverdeling in het huishouden (een hele bekende). Kortom: over van alles en nog wat kunnen conflicten ontstaan. Verschil van mening is een normaal verschijnsel. Maar we verschillen nogal in de manier waarop we er mee omgaan.

In principe hoeft verschil van mening niet tot ruzie of conflicten te leiden. In de praktijk gebeurt dit echter vaak wel. Dit komt waarschijnlijk ook omdat de meeste mensen niet geleerd hebben om goed met ruzies om te gaan en ook omdat er bij een conflict meestal meer meespeelt dan alleen de inhoud of de kwestie op zich. Een conflict ontstaat over het algemeen, omdat mensen als ze een meningsverschil hebben, niet meer naar elkaar luisteren.

Soms is de inhoud van het meningsverschil op zich niet eens zo belangrijk, maar spelen niet luisteren naar elkaar, emoties of botsende persoonlijkheden een rol. Conflicten kunnen aanleiding geven tot spanning en stress. Dit komt omdat conflicten vaak emotioneel beladen zijn en gepaard kunnen gaan met boosheid, woede, angst, teleurstelling, schaamte, schuldgevoel of gevoelens van spijt of berouw.





Conflicten anders gezien

Conflicten komen overal voor en worden vaak als vervelend ervaren, maar hoeven niet per sé altijd negatief te zijn. Een conflict kan soms ook leiden tot een positieve uitkomst. Bijvoorbeeld de oplossing voor een lang slepend probleem dat heel lang heeft gewoekerd en tot veel spanning en stress heeft geleid. Het kan ook, hoewel het misschien tegenstrijdig klinkt, juist leiden tot een betere of diepere band tussen mensen.

Een belangrijk gegeven hierbij, is de manier waarop je omgaat met conflicten. Evenzo is het goed om te beseffen dat degene met wie je een conflict hebt, een andere stijl van omgaan met conflicten heeft dan jij. Dat verschillende mensen verschillende stijlen van omgaan met conflicten kunnen hebben. Er bestaat niet zoiets als één goede conflicthanteringstijl. Een bepaalde stijl kan in de ene situatie goed uitpakken en in de andere juist niet. Het gaat om het hanteren van de juiste stijl in de juiste situatie. Over het algemeen is de mens geneigd om vanuit een vast reactiepatroon te reageren. Niet beseffend dat een andere omgang c.q. andere stijl een veel betere uitkomst of positiever resultaat zou kunnen geven.

Conflicten: goede kanten

Hoewel de meeste mensen conflicten als onprettig ervaren, kunnen ze toch ergens goed voor zijn, bijvoorbeeld:

- Het (beter) leren kennen van je eigen grenzen: een conflict is nl. een signaal dat er een grens overschreden is.
- Opluchting en ontlading van spanning: door het uitspreken of uiten van wat je dwars zat/zit.
- De moed om het achterste van je tong te laten zien, echt voor je mening en wat je dwars zit uit te komen. Dit heeft vaak het effect dat de ander (degene met wie je het conflict hebt) noodgedwongen ook het achterste van zijn/haar tong moet laten zien. Hierdoor kun je iemand beter leren kennen. Het kan de band of relatie met iemand ook sterker of dieper maken.
- Een conflict kan een vernieuwing in een relatie teweeg brengen. Je bezint je weer op je eigen belang en je uitgangspunten, de ander doet dat ook. (Dit kan overigens ook inhouden dat de balans doorslaat in de richting van een punt achter de relatie zetten, als de tegenstellingen of conflictpunten onoplosbaar zijn).

Omgaan met conflicten: coping of hantering

Omgaan met conflicten wordt in de literatuur ook aangeduid met de termen Conflict Coping en Conflict Hantering. Uit de literatuur c.q. verschillende theorieën komt naar voren dat er vijf manieren zijn waarop je met een conflict om kunt gaan:

1. Strijden (doordrukken)
2. Aanpassen (meegaan)
3. Vermijden (ontlopen)
4. Samenwerken (oplossen)
5. Onderhandelen (compromis)

Het verschil tussen deze stijlen schuilt in hoe je omgaat met twee elementen van een conflict:

- De inhoud of kwestie waar het conflict over gaat
- De relatie met de ander

Strijden

Strijden doe je als je de inhoud/kwestie van het conflict erg belangrijk vindt en de relatie met de ander minder of onbelangrijk. Met deze strategie stel je jouw belangen voorop en zet alles op alles om te winnen. Je pakt alles aan wat je maar enigszins een machtspositie kan geven in het conflict, zodat je jouw zin kunt doordrukken: argumenten, je positie, sancties, de zwakke punten van de ander. Strijden kun je doen om op te komen voor je rechten, bij onrechtvaardigheid, in noodsituaties, bij onderwerpen die van groot belang zijn (alleen als je zeker weet dat je gelijk hebt). Of om jezelf te beschermen tegen mensen die anders misbruik van je zullen maken.

- Voordeel: je hebt een grote kans om gelijk te krijgen, je houdt volledig vast aan je eigen belang.
- Nadeel: strijden is geen handige strategie als je later nog wilt samenwerken. Je kunt hiermee de relatie beschadigen. Daar komt bij dat je het eigenlijk alleen maar kunt doen als je degene bent die de meeste machtsmiddelen tot zijn beschikking heeft. Strijden is -indien het een vast patroon is- vaak een strategie voor mensen die wat agressiever zijn (dit is niet hetzelfde als assertief!).

Aanpassen

Aanpassen doe je over het algemeen als je de relatie belangrijker vindt dan de kwestie of inhoud van het conflict. Als je je aanpast, zet je je eigen belangen opzij. Aanpassen kan een verstandige strategie zijn als je beseft dat je ongelijk hebt of bij iemand die je nog niet zo goed kent (bv. als je net een nieuwe baan hebt).

- Voordeel: je bewaart er de lieve vrede mee en bouwt er sociaal krediet mee op.
- Nadeel: soms kan aanpassen minder goed of handig zijn. Je laat je dan iets in de maag splitsen, waar je niet achter staat. Of je laat over je heen lopen. Mensen die niet assertief zijn, kiezen vaak voor aanpassing als strategie.

Vermijden

Een conflict vermijden doe je over het algemeen als je zowel de kwestie als de relatie niet echt belangrijk vindt. Je kiest ervoor om niet te reageren en gaat de ander uit de weg.

- Voordeel: je steekt er geen energie in.
- Nadeel: vermijden is geen verstandige strategie als je privé of zakelijk ook na het conflict met de ander te maken hebt. Het conflict blijft namelijk gewoon liggen en kan op ieder ander (vaak onverwacht) moment weer opspelen.

Samenwerken

Samenwerken doe je als je zowel de kwestie als de relatie belangrijk vindt. Je zoekt door samenwerking een oplossing waar beide partijen achterstaan. Beide partijen laten eigen belangen los en gaan op zoek naar het gezamenlijk belang. Gaan samen op zoek naar een oplossing door goed naar elkaar en ieders opvattingen en de onderliggende belangen te luisteren. Samenwerken is een goede strategie als het doel leren is of als je een band wilt creëren.

Echter, dit kan alleen indien de ander er ook open voor staat. Als de andere partij bezig is met strijden, aanpassen of vermijden, dan zal deze strategie niet werken.

- Voordeel: je kunt er veel van leren en het creëert een band.
- Nadeel: het kost veel tijd.

Onderhandelen

Bij onderhandelen richt je je zowel op de kwestie/inhoud van het conflict als op de relatie. Onderhandelen houdt in: het verschil samen delen. Om tot een wederzijds acceptabele oplossing te komen doen beide partijen concessies. Het verschil met samenwerken is dat beide partijen vasthouden aan eigen belang en doelstelling, maar van hieruit wel stappen naar elkaar toe zetten. Onderhandelen is een goede strategie als beide partijen even machtig zijn en de doelstellingen elkaar uitsluiten. Als er sprake van tijdsdruk is of bij meer complexe problemen kan onderhandeling een goede strategie zijn. Op onderhandelen valt men soms terug als andere strategieën (bv. strijden of samenwerken) niet lukken of gelukt zijn.

- Voordeel: het is sneller dan samenwerken.
- Nadeel: je komt niet altijd tot een optimale oplossing, het is een compromis.

Conclusie

Het is dus niet zo dat de ene conflictcopingstijl altijd/in iedere situatie per sé de beste is of beter dan de andere. Het hangt dus ook mede van de situatie en relatie af. Wel is het goed om te beseffen dat er verschillende stijlen en strategieën zijn.

Goed om te weten:

- Omdat je naar je eigen vaste reactiepatroon kan kijken en deze mogelijk kan aanvullen met een andere strategie en
- Om door te krijgen wat de strategie van de ander is.

Meer Ace! Tests

Ga naar www.ace-management-partners.nl (menukeuze 'Gratis zelftests') voor meer tests:

- Assertiviteit
- Big 5 persoonlijkheidstest
- Burn-outpreventie
- Coaching
- Communicatiestijlen
- Conflicthantering
- Enneagram
- Klantgerichtheid
- Leerstijlentests
- Listener preference profile
- Managementrollen Quinn
- Myers Briggs Type Indicator (MBTI)
- Omgaan met weerstand
- Roos van Leary
- Stijl van leidinggeven
- Stressbestendigheid
- Teamrollen
- Timemanagement
- Vergadereffectiviteit

Ace! Management Partners
Kersenberg 32
4708KC Roosendaal
T 0165 396108 (ma-za)

M info@ace-management-partners.nl
W www.ace-management-partners.nl

Trainings- en coachingslocaties in Den Haag,
Amsterdam, Den Bosch, Rotterdam (2),
Eindhoven, Utrecht (2), Amersfoort, Breda,
Arnhem, Maastricht, Brussel en Antwerpen.

