



Dag van de PM

Conflict, inzicht en oplossing

Ronny Frickx




1

Conflict - definitie

Van Daele

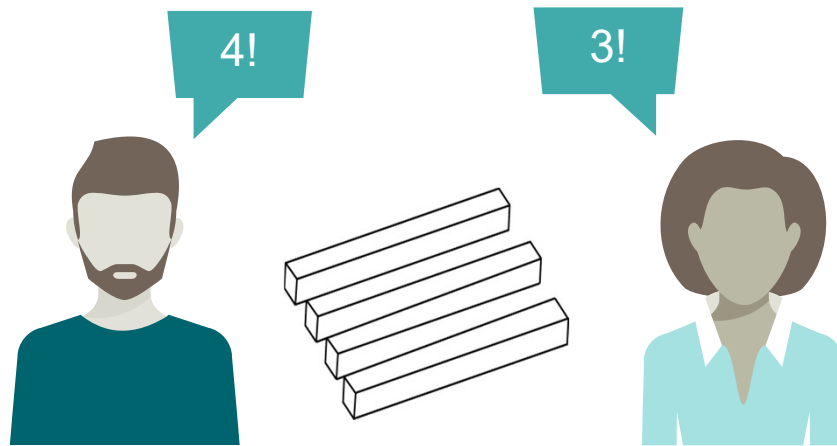
Strijd, verschil van mening: *een gewapend conflict* een strijd die met wapens wordt uitgevochten; *in conflict komen met iemand of iets*

Wikipedia

Een conflict is een situatie waarin twee of meer partijen methodes hanteren, doelstellingen nastreven of waarden aanhangen die, daadwerkelijk of in de perceptie van de partijen, onverenigbaar zijn en daardoor in botsing komen.

2

Hoe kan dit dilemma opgelost worden?

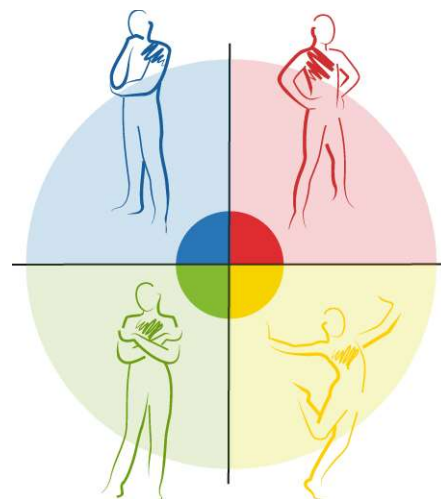


3

Perceptie & Bewustwording

“De wereld bestaat niet puur op zich, maar bestaat ook zoals het op mij overkomt.”

– C. G. Jung,
Psychological Types



4

Hoe het niet moet



5

Wat ging hier fout



6

Situatieschets

Tijdens een project merk je dat er nogal veel niet-formele communicatie gebeurt (bv. via email, whatsapp, ...) waardoor het niet altijd duidelijk is wie met wat bezig is. Je bespreekt dit met het project team, sommigen volgen je in je redenering, anderen zien niet echt het probleem hiervan ...

Er wordt beslist om ALLES te loggen in een centraal systeem, hiervoor dienen de team leden een applicatie te installeren op hun PC. Je spreekt met het team af om vanaf maandag enkel op deze manier de issues te loggen. Je zag dat Peter tijdens de bespreking meer op zijn GSM bezig was dan de meeting te volgen ... je denkt dat hij geen fan is van de voorgestelde oplossing.

We zijn een week verder en blijkt dat Peter nog steeds alle communicatie via email doet ... tijd voor een gesprek ...

Hoe kan het beter



- Wat is het doel dat je wilt bereiken
- Maak een structuur die je kan gebruiken om te communiceren

Gedrag gedreven Feedback geven

1 De situatie

Beschrijf de feiten: “Toe u dit zei/deed ...”

2 Impact & Gevoel

Beschrijf de impact & wat je hierbij voelde: “... had dit op mij het effect ...”

3 Wens voor de toekomst

Geef aan WAT je wilt veranderd zien: “... ik zou willen vermijden dat ...”

4 Actie

Kom tot een gedragen actie: “HOE denk je dit aan te pakken?”



Situatieschets

Je hebt een conflict met een klant: jij bent er van overtuigd dat het beter is om de deadline niet te vervroegen, de klant denkt daar anders over ...

Conflict management

- 1 **De situatie**
Onderzoek WAT elkaars standpunt is
- 2 **Impact & Gevoel**
Onderzoek WAAROM de andere het op een andere manier bekijkt
- 3 **Wens voor de toekomst**
Onderzoek of de andere tot een gemeenschappelijke oplossing wil komen
- 4 **Actie (1)**
Onderzoek mogelijk pistes als oplossing: HOE jullie hier (samen) uit geraken
- 5 **Actie (2)**
Kom in een 2^{de} stap tot een gezamenlijke oplossing




Tips & Tricks

- Wees objectief in het beschrijven van de situatie (geen beoordeling van de persoon maken)
- 1 Discussie = 1 Topic
- Exploreer eerst de ander zijn standpunt alvorens uw eigen argumenten mede te delen
- Spreek vanuit uw eigen gevoel/impact niet vanuit het (ingeschatte) gevoel van de andere
- Hoe meer je de andere betreft in het vinden van een oplossing, hoe groter de kans dat er effectief iets zal gebeuren

5 TIPS










**Thank you for
your attention!**

Team NCOI

Questions?

 015/79.16.30  team@ncoi.be  www.ncoi.be

— REKEN WAS NIET
DUIDELIJK

— TRACHTS MISBRUIK

— PUBLIEKE VERTIEDERING

— AGRESSIEF / ONVEILIG.

— PROTECTIONISTISCH / EIGEN BELANG

— ZYIN STANDPUNT W NIET GEHOORD /
BEURAAGD

— GEWEENST GEDRAG NIET BEMOEDD

— 2 TEGEN 1

— ONMIDDELYKE ESCALLATIE

— VINGERWIJZEND

— KLEINEREND

— ER W NIETS OPGELOST

— NIEUWE REGEL TOEP.

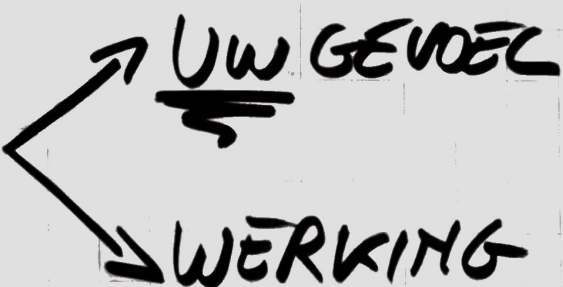
— 2 AANKONDIGING

— 1 PERSOON (COLLEGA) BEP.
DE REGELS

— SLACHTOFFER UITPIKKEN

FB OVER GEDRAG

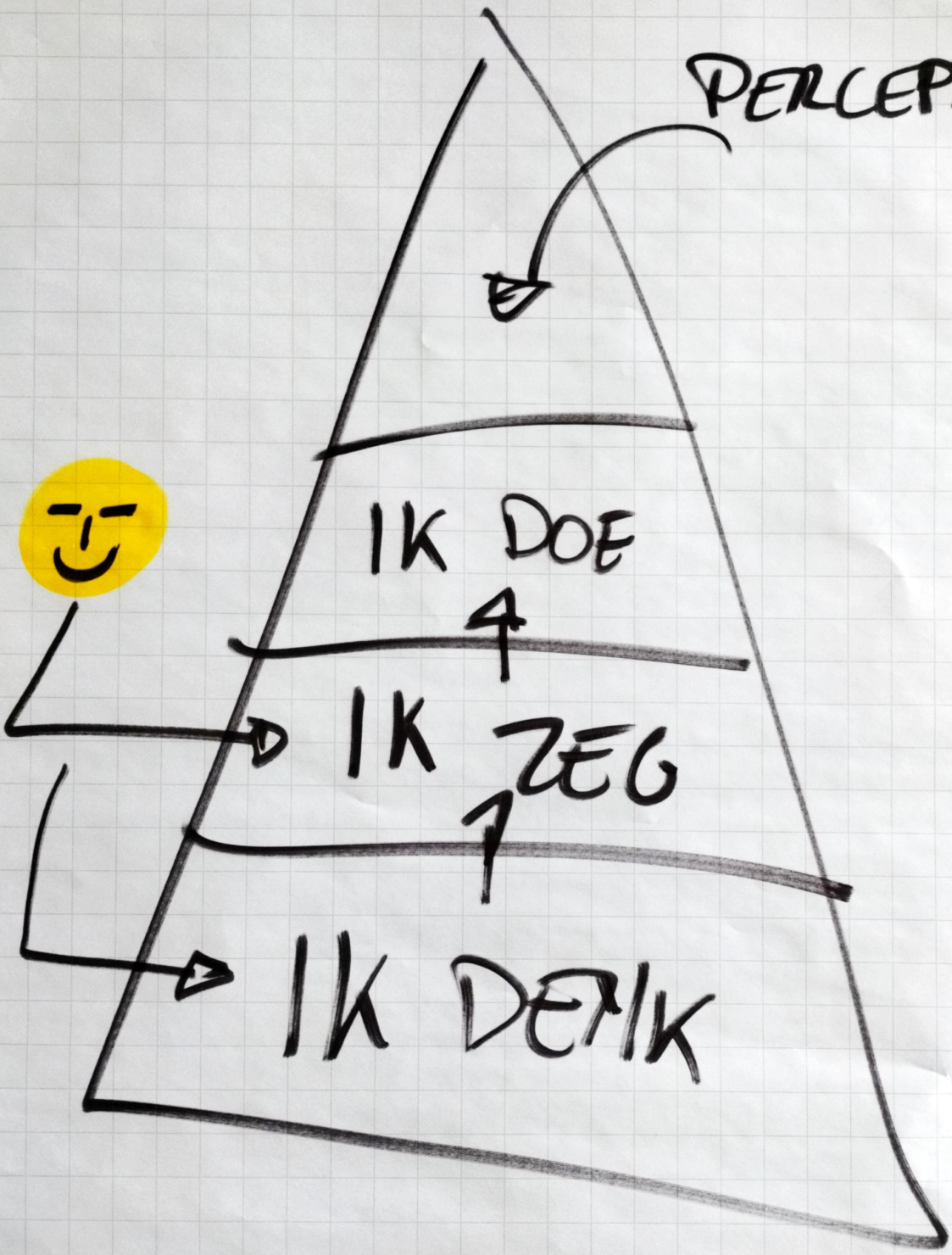
1) DE SITUATIE
↳ OBJECTIEF
≠ (VOOR)OORDEEL

2) IMPACT 

3) WENS VD TOEKOMST
↳ WAT JE VERANDERD
WILT ZIEN

4) HOE ^{ZOU} GA JE DIT
AANPAKKEN

PERCEPTIE

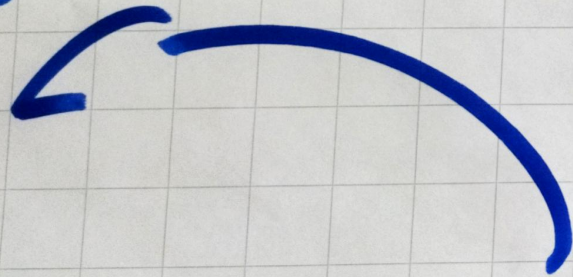


IK DOE

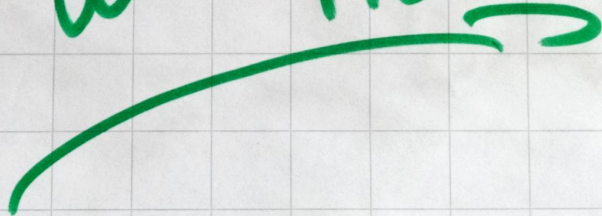
IK ZEG

IK DENK

WARROM



WAT HIEB
MODIG. JE



ND