

Seminar Conflict Management

de rekening van de ruzie of.....
de winst van conflicthantering?

18 oktober 2018, Avila Beach, Curacao

Onderdeel:
Win – Win Communicatie
ook in conflictsituaties

Dr. Rubya A. Maduro

Conflict situation



Inhoud

- Conflicthaarden voor communicatiestoornissen
- Professionele aanpak voor het voorkomen van -stoornissen
- Tips voor preventie van stoornissen

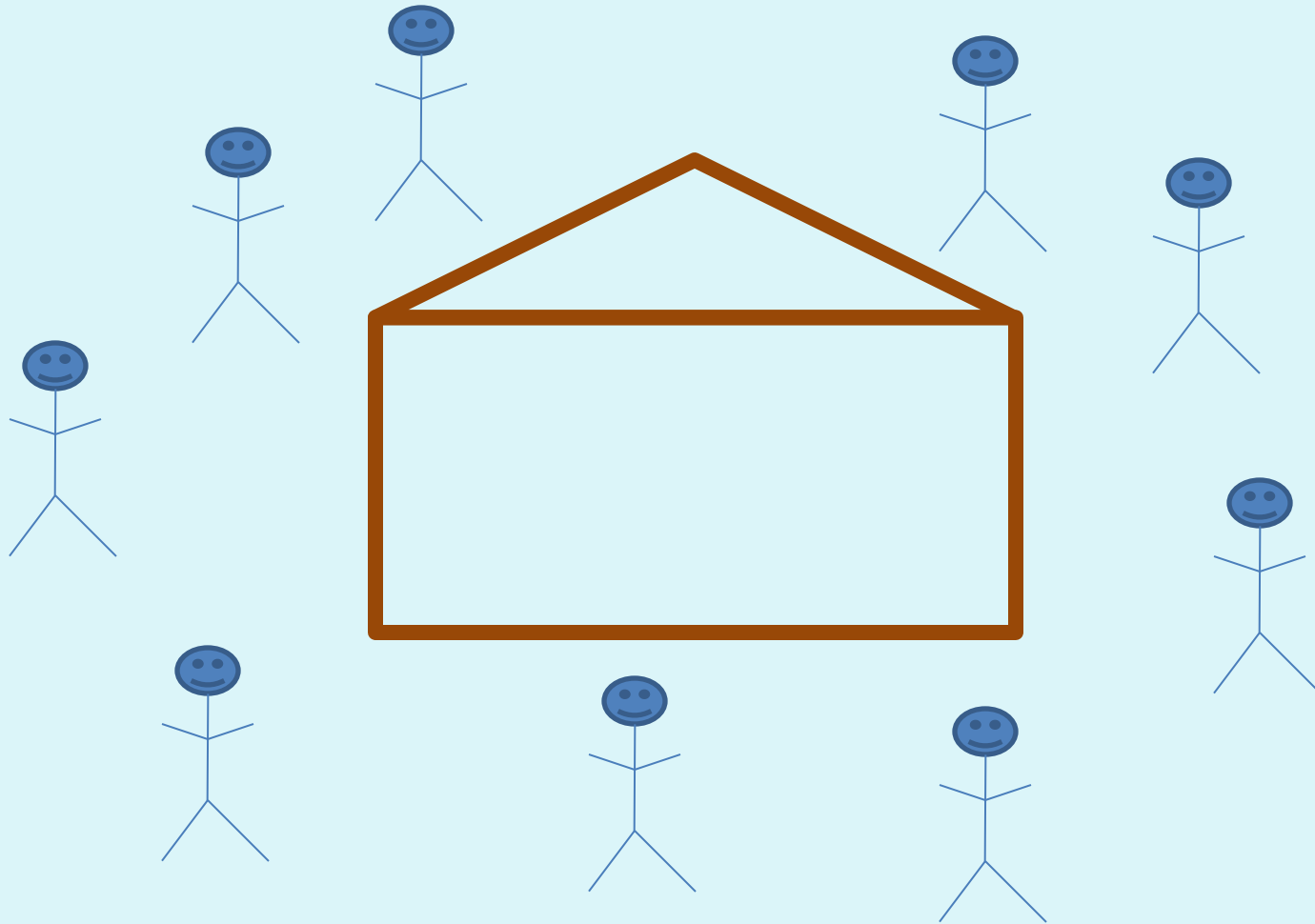
Conflict haarden in organisaties

Communicatie op:

- Macro niveau
- Meso niveau
- Micro niveau

Macro Niveau

Communicatie met de Externe omgeving



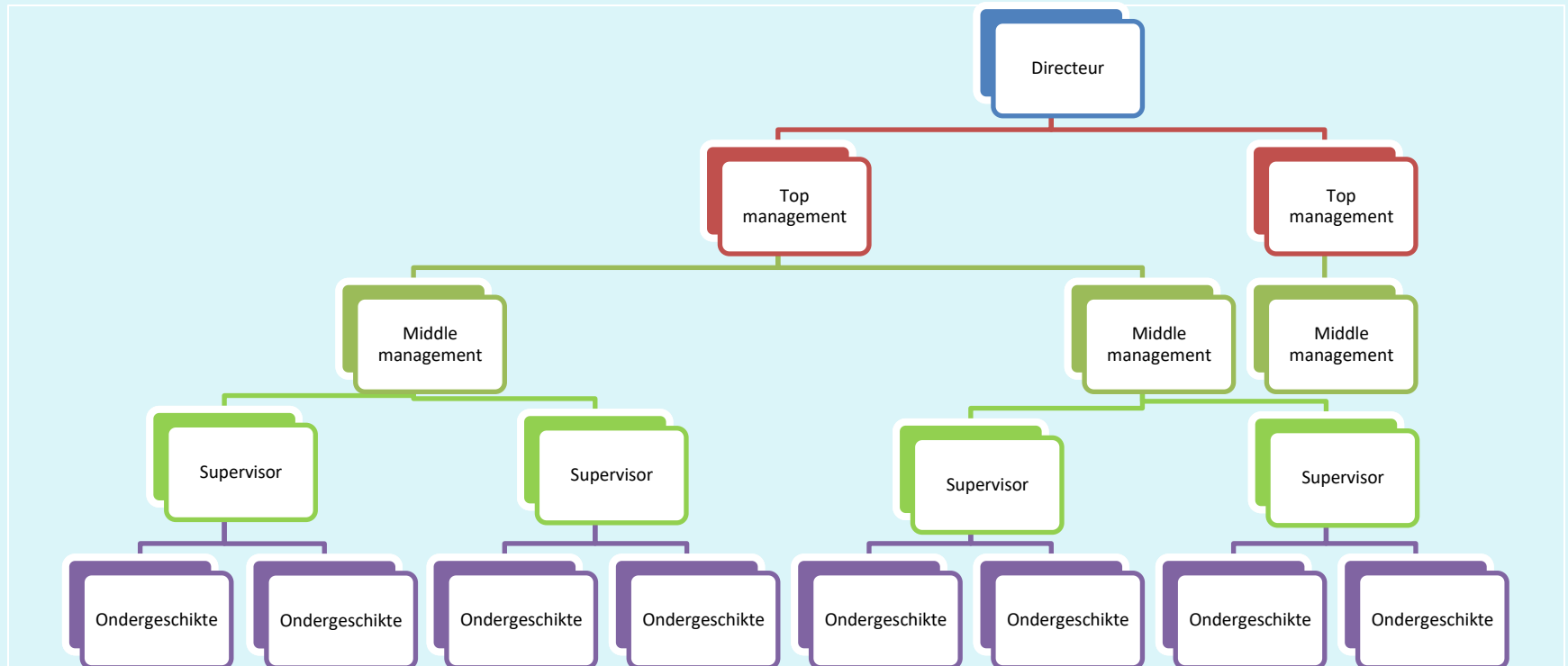
Tip 1:

No sende lus na kaya; laga kas suku!



Meso Niveau

Interne Organisatiebeleid



Klanten

Tip 2:

- Start correctiegesprekken met het benoemen van de feiten
- Gevolgd door een (open) vraag

Tip 3:

- Don't take 'interne communicatiebeleid' for granted

Tip 4:

Uitgaande van Model Problem Solving
agendapunten uitsplitsen in:

- Open agendapunten
- Half -open agendapunten
- Gesloten agendapunten

Micro Nível

Net als het autoverkeer kent het sociale verkeer veel geboden en verboden gebaseerd op diepgewortelde assumpties



Symbol diepgewortelde Assumpties



Uitgangspunten

Professionele Communicator

- Het leven = een optelsom van doelen die bereikt moeten worden
- Voor het bereiken van de meeste doelen heb je anderen nodig
- Doelen zijn veelal gekoppeld aan behoeften
- In contact met anderen ga je uit van win win

Tip 5:

- Formuleer zoveel mogelijk een 'purpose statement' in je voorbereiding van belangrijke boodschappen

Tip 6:

- Wees voorzichtig met 'power play'!
- Zet machtsmiddelen in als laatste alternatief

Behoeften volgens Maslow



Ego behoeften

de professionele communicator houdt veel rekening met de ego-behoeften van de ander

- Toon:
 - aandacht
 - Respect
 - Waardering/erkenning
- Houd rekening met mijn status
- Geen 'power play'

Manifestaties Ego

- Meerderwaardigheidscomplex
- Minderwaardigheidscomplex
- 'Mentalitat di kangreu'

Tip 7:

- Koester de Ego van de ander
- Minimaliseer zoveel mogelijk de behoeften van de eigen Ego

'Self' behoeften

de professionele communicator treedt vanuit zijn eigen Self in contact met de ander

- Inzet van talenten en creativiteit
- Mogelijkheden voor:
 - Zelf realisatie
 - Zelf voldoening
 - Zelfstandigheid
 - Zelf expressie
 - Etc

Tip 8:

- Overstijg de eigen EGO-behoeften
- Communiceer met anderen vanuit de Self-behoeften
- Probeer zoveel mogelijk om de Self van de ander positief te beïnvloeden

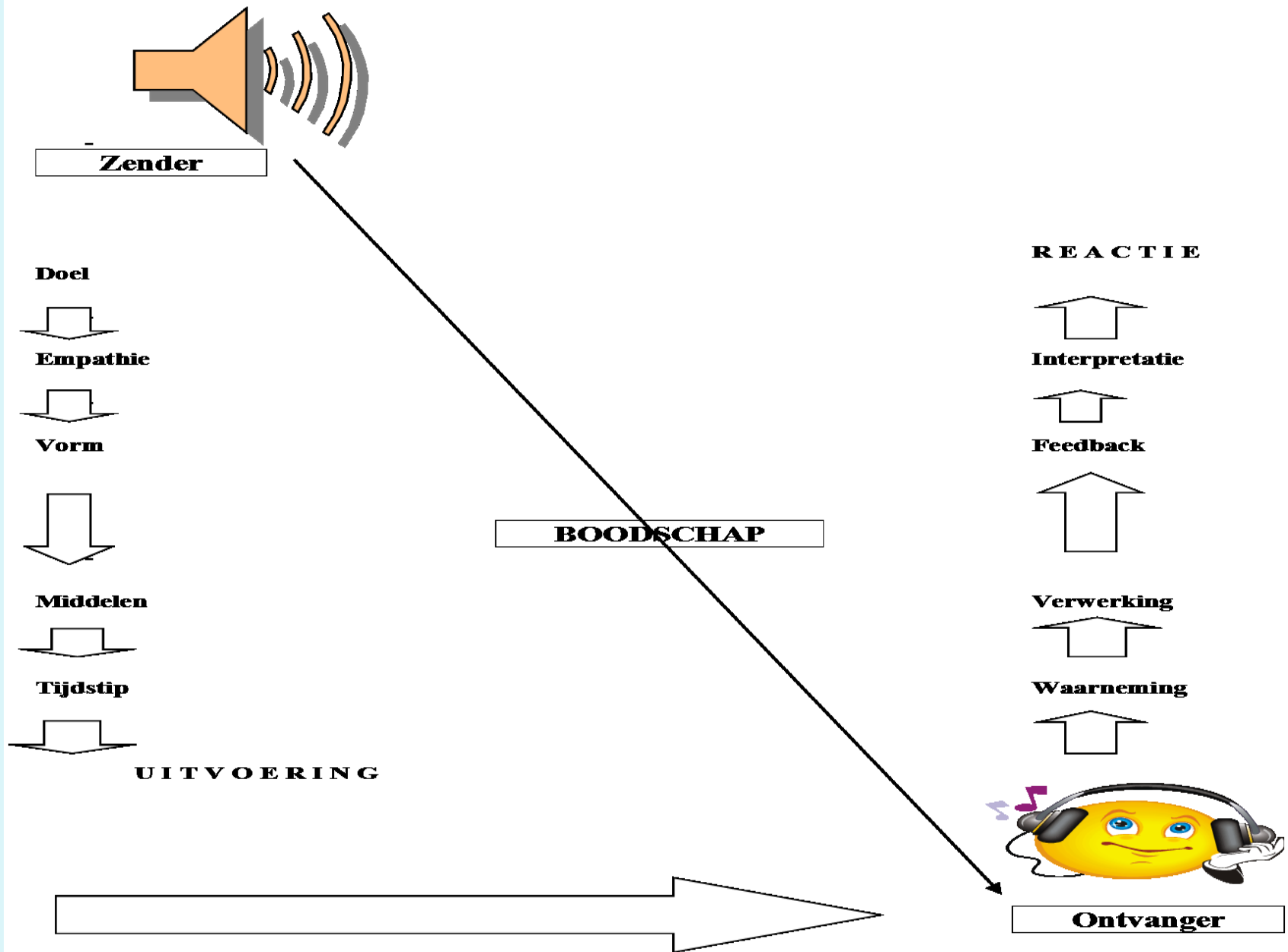
Win – win niet haalbaar?

Uitgangspunten voor ‘next best option’:

Resultaat	Relatie	Strategie	Gedrag
+	+	Win – Win	Synergie
-	+	Lose - Win	Tolerantie
-	-	Win	Vermijden
+	-	Win - Lose	Overheersing
+	+/-	Onderhandelen	Op je hoede

Tip 9:

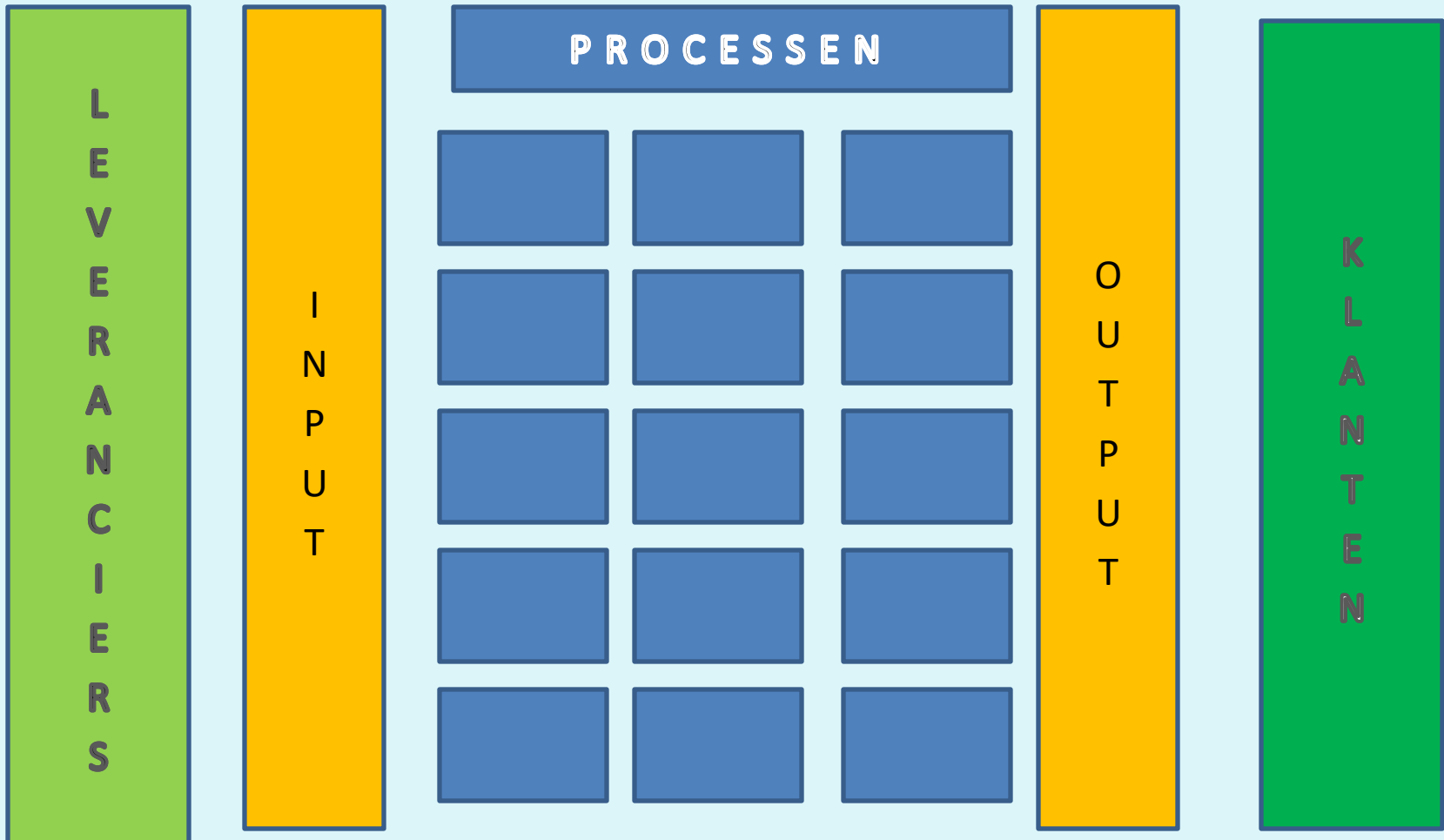
- Bouw in impasses waar nodig



Tip 10:

- Doorloop de stappen van het communicatieproces op een systematische wijze

OPERATIONS MANAGEMENT



Tip 11:

- Analyseer bij conflicten of er ruimte is voor verbetering van de werkprocessen

Tip 12:

- Leg belangrijke informatie altijd in eenduidige bewoordingen schriftelijk vast
- Houd rekening met de Ego van de ander in de formulering