

Neusje van de zalm

Ingrediënten

- De deelcompetenties conflictvaardig afgedrukt op A3 formaat, zoveel als er deelnemers zijn
- Gekleurde stiften
- Tape

Benodigde bereidingstijd: 2 uur en 40 minuten

- Uitleg werkvorm: 10 minuten
- Ronde langs de flappen: 15 minuten per persoon, bij een team van 8 personen betekent dat 2 uur.
- Reflecterende vragen: 30 minuten

Wat?

Het neusje van de zalm bestaat uit een rondgang langs grote flappen waar de deelcompetenties conflictvaardig op staan. Teamleden gaan bewust met deze competenties aan de slag. Het betreft het neusje van de zalm, omdat uitstekend functionerende teams ook goed in staat zijn conflictvaardig met elkaar om te gaan: botsen mag, meerdere waarheden mogen naast elkaar bestaan. Dat maakt een team tot het neusje van de zalm!

Wanneer?

Toe te passen bij lastige teams die te kampen hebben met conflicten (M1, 2 of regressief M3).

Waarom?

Deze werkvorm heeft meerdere doelen: als eerste is het een manier om de teamleden eigenaarschap voor hun situatie te laten nemen. Willen wij de situatie verder laten escaleren of nemen we de grip terug en willen we eraan werken het weer te laten de-escaleren? Daarnaast laten de teamleden tijdens de opdracht hun interactie zien. Dat is materiaal voor de teamcoach om mee te werken: in het hier-en-nu laten teamleden zien of ze bereid zijn te werken aan het verbeteren van de situatie in het team. Ook vormt het werken met de competenties een meetlat: als team afspreken dat je gezamenlijk conflictvaardiger wilt worden en dat volgens deze competenties. Verder is deze werkvorm geschikt om teamontwikkeling in de tijd te volgen: wat zijn de afspraken die gemaakt zijn en hoe gaat iedereen daarmee om? Wederom input voor de teamcoach...

Hoe?

De flappen met competenties worden op de muur gehangen, voor ieder teamlid 1 flap. Het team loopt langs de flappen en besluit gezamenlijk aan welke drie competenties ieder teamlid de komende periode gaat werken. Deze competenties worden met kleur gemarkeerd.

De teamcoach kan hier-en-nu opmerkingen maken over de manier waarop het team tot een besluit komt en daarmee werkt aan het worden van het neusje van de zalm.

Als andere variant is het ook mogelijk de teamleden de competenties vooraf te doen toekomen en hen vooraf bij 5 bronnen informatie te laten verzamelen over de manier waarop de bron vindt dat hij/zij scoort: 1 keer door zelf te scoren, 2 keer door aan een collega feedback te vragen en 2 keer door in de privesfeer feedback te vragen. Ieder individu maakt dan vervolgens zelf een keuze aan welke 3 punten hij de komende 2 weken wil werken.

De overige teamleden kan dan nog gevraagd worden er in gezamenlijkheid 1 punt aan toe te voegen.

Reflecterende vragen:

1. Waarom kies je deze competenties?
2. Hoe ga je daar aan werken?
3. Wat merken je collega's ervan dat jij eraan werkt?
4. Wanneer ga je eraan werken?
5. Wat verlies je door aan deze competenties te werken?
6. Wat kun je voorspellen over het effect van jouw andere gedrag op het team?
7. Wat vind je van conflicten?
8. Is dat een opvatting waarvan je kunt voorspellen dat je in de toekomst beter met conflicten kunt omgaan of niet?
9. Zo niet, welke opvatting over conflicten zou je kunnen helpen om beter met conflicten te kunnen omgaan?

Competenties Conflictvaardig

Naam:.....

Datum:.....

Deelcompetentie 1 – Zelfreflectie	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	
1.1 Kijkt kritisch naar eigen gedrag en standpunt	
1.2 Leert van evaluatie door anderen en wijzigt op grond hiervan het eigen gedrag of de eigen standpunten	
1.3 Onderkent eigen aandeel in conflict	
1.4 Erkent nare trekjes van zichzelf en weet het effect ervan op anderen	

Deelcompetentie 2 – Zelfbeheersing	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	
2.1 Maakt zichzelf niet groter (zichzelf overschreeuwen) of kleiner (eigen aandeel bagatelliseren), ook bij tegenspel en emoties van anderen.	
2.2 Bewaart rust in moeilijke en escalerende situaties.	
2.3 Laat zich niet door anderen meeslepen.	
2.4 Weet privé en werk te scheiden. Weet privé of werksorres te “parkeren”	

Deelcompetentie 3 – Metacommunicatie over emoties	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	
3.1 Praat in wij termen neutraal over de emoties om het gesprek zakelijk te houden en heftige emoties tot bedaren te brengen	
3.2 Hanteert ik- en wij-taal in plaats van jij- taal (die beschuldigend klinkt)	
3.3 Registreert insinuaties van de ander (stem, woordgebruik) en kiest doelbewust om rustig en nieuwsgierig te reageren op de beleving	
3.4 Hanteert humor of metacommunicatie om doelbewust te deëscaleren of te escaleren	

Deelcompetentie 4 – Durf	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	
4.1 Durft te botsen, gaat confrontaties en lastige onderwerpen niet uit de weg	
4.2 Spreekt mensen aan op een manier die ze niet gewend zijn, maar die wel nodig is om een doorbraak te forceren	
4.3 Komt zelfverzekerd over, schiet niet in de verdediging en praat kalm zonder stemverheffing	
4.4 Neemt risico's om succes te boeken, komt met voorstellen die haaks staan op de heersende mening	

Deelcompetentie 5 – Zelfmanagement in conflicten	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	
5.1 Corrigeert eigen (escalerende) gedrag en uitspraken in conflicten	
5.2 Voorkomt dat zaken uit de hand lopen door tijdig maatregelen te nemen, zoals tijdig hulp vragen aan anderen	
5.3 Onderkent het effect van loyaliteit; maakt bewust een afweging tussen verbinding (emotioneel) en binden (zakelijk)	
5.4 Concentreert zich op het huidige afgebakende conflict en haalt geen oude koeien uit de sloot	
Deelcompetentie 6 – Ontwikkelingsbereidheid	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	
6.1 Staat open voor nieuwe inzichten, zoekt naar nieuwe invalshoeken	
6.2 Vraagt anderen om reactie over eigen gedrag en effect in conflict	
6.3 Toont zich nieuwsgierig naar andermans verhalen, ook al is hij het er niet mee eens	
6.4 Neemt uit vrije keuze doelbewust afstand van opvattingen die belemmerend (door) werken	
Deelcompetentie 7 – Resultaatgericht onderhandelen.	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	
7.1 Vertaalt uitspraken en emoties van betrokkenen in termen van belangen en onderhandelt daarover	
7.2 Blijft gericht op het realiseren van beoogde resultaten. Checkt of voorgesteld resultaat voldoen aan achterliggende belangen	
7.3 Weegt eigen belangen af tegen wederzijdse belangen. Is zich bewust van de strategie van de ander	
7.4 Weet hier en nu situatie te benoemen in termen van voortgang naar het resultaat. Kan situatie laten escaleren en deëscaleren	

Kader

Bron: Spelen met conflicten, Francine ten Hoedt en Marijke Lingsma uit 2007.

In veel organisaties is het niet vanzelfsprekend professioneel om te gaan met conflicten. Meningingen wegstoppen, problemen sussen of negeren is aan de orde van de dag. Dat maakt dat conflicten kunnen uitgroeien tot de uitwassen die nu soms te zien zijn. Francine ten Hoedt en Marijke Lingsma hebben een spel ontwikkeld dat bij individuen, groepen en teams de competentie 'conflictvaardig' verbetert.