

---

## Hand-out 5:

# Competentie Conflictvaardig

Naam: .....

Datum: .....

<b>Deelcompetentie 1 – Zelfreflectie</b>	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	<i>Score 1-10</i>
1.1 Kijkt kritisch naar het 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 het eigen aandeel in het conflict	
1.4 Erkent nare trekjes van zichzelf en kent het effect daarvan op anderen	

<b>Deelcompetentie 2 – Zelfbeheersing</b>	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	<i>Score 1-10</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	

<b>Deelcompetentie 3 – Metacommunicatie over emoties</b>	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	<i>Score 1-10</i>
3.1 Praat in wij-terminen 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 er doelbewust voor om rustig en nieuwsgierig te reageren op de beleving	
3.4 Hanteert humor of metacommunicatie om doelbewust te de-escaleren of te escaleren	

<b>Deelcompetentie 4 – Durf</b>	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	<i>Score 1-10</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	

<b>Deelcompetentie 5 – Zelfmanagement in conflicten</b>	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	<i>Score 1-10</i>
5.1 Corrigeert het eigen (escalerende) gedrag en de eigen 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 verbinden (emotioneel) en binden (zakelijk)	
5.4 Concentreert zich op het huidige afgebakende conflict en haalt geen oude koeien uit de sloot	
<b>Deelcompetentie 6 – Ontwikkelingsbereidheid</b>	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	<i>Score 1-10</i>
6.1 Staat open voor nieuwe inzichten, zoekt naar nieuwe invalshoeken	
6.2 Vraagt anderen om een reactie op het eigen gedrag en effect in een 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	

<b>Deelcompetentie 7 – Resultaatgericht onderhandelen</b>	
<i>Gedragsvoorbeeld</i>	<i>Score 1-10</i>
7.1 Vertaalt uitspraken en emoties van betrokkenen in termen van belangen en onderhandelt daarover	
7.2 Blijft gericht op beoogde resultaten realiseren, checkt of het voorgestelde resultaat voldoet aan achterliggende belangen	
7.3 Weegt eigen belangen af tegen wederzijdse belangen, is zich bewust van de strategie van de ander	
7.4 Weet een hier en nu-situatie te benoemen in termen van voortgang richting het resultaat, kan een situatie laten escaleren en de-escaleren	

© Uitgeverij Nelissen, Hat Trick en MultimediaCoach  
 Bron: Ten Hoedt & Lingsma (2007),  
[www.spelenmetconflicten.nl](http://www.spelenmetconflicten.nl).