

costaid

Coping Strategies Against Information Disorder

Module 3 Conflictbemiddeling



Medegefinancierd door
de Europese Unie

Gefinancierd door de Europese Unie. De hier geuite ideeën en meningen komen echter uitsluitend voor rekening van de auteur(s) en geven niet noodzakelijkerwijs die van de Europese Unie of het Europese Uitvoerende Agentschap onderwijs en cultuur (EACEA) weer. Noch de Europese Unie, noch het EACEA kan ervoor aansprakelijk worden gesteld.



VERWEY, ^{Instituut} JONKER

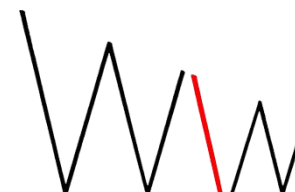
KU LEUVEN

costaid
Coping Strategies Against Information Disorder

Partners



connexions
ICT for Education and Social Impact



Wissenschaftsinitiative
Niederösterreich

Science Initiative Lower Austria

Modules

1. Bewustwording

2. Kritisch denken

3. Conflictbemiddeling

4. Dialoog mogelijk maken

5. Ethiek

6. Reflectieve vaardigheden

7. Digitale vaardigheden

Doelstellingen

- ✓ Bewustwording van het verband tussen informatiestoornis en conflicten
- ✓ Begrip kweken voor de essentie en oorzaken van conflicten
- ✓ De methoden en technieken voor conflictoplossing uitleggen
- ✓ Vaardigheden ontwikkelen om conflicten op te lossen en samen te leven



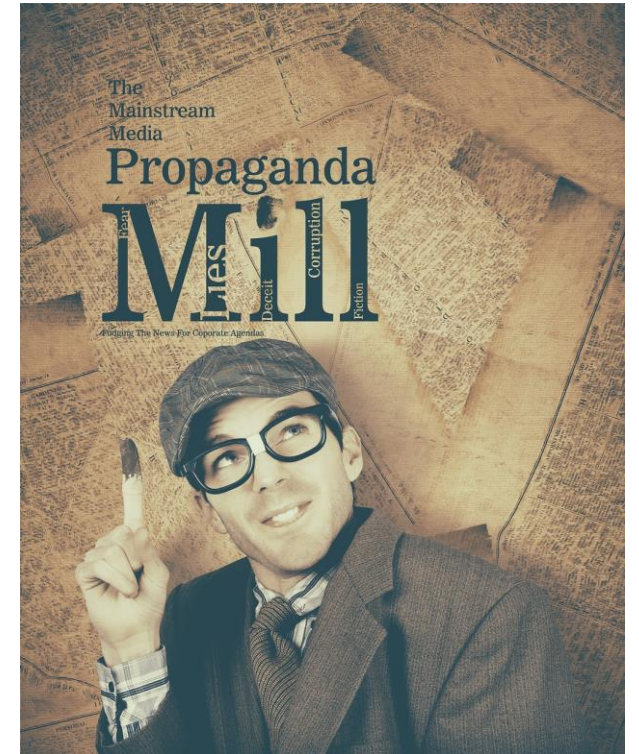
Samenleven en Conflicten Oplossen

- Samenleven in gemeenschappen en groepen houdt in dat er een omgeving wordt gecreëerd waarin individuen zich kunnen uiten, elkaar kunnen begrijpen, respect kunnen behouden, grote geschillen kunnen voorkomen, effectief kunnen samenwerken en uiteindelijk in harmonie kunnen samenleven. Dit wordt bereikt door het cultiveren van open communicatie, respect voor diversiteit, empathie, collectieve probleemoplossing, gedeelde verantwoordelijkheden, efficiënt beheer van conflicten, enz.
- **Vaardigheden om conflicten op te lossen zijn de hoeksteen van harmonieus samenleven en succesvol samenleven.**
- Door deze vaardigheden onder de knie te krijgen, kunnen mensen navigeren in de complexiteit van gedeelde ruimten (in wonen, onderwijs, werk) en positieve, ondersteunende relaties opbouwen met hun leeftijdsgenoten, familie, collega's, enz.



Informatiestoornis en Conflicten

- Informatiestoornis belemmert per definitie een harmonieus samenleven in gemeenschappen en groepen.
- *Informatiestoornis veroorzaakt conflicten* tussen individuen en groepen. Het tast de basis van het samenleven aan door gevoelens van wantrouwen, angst, uitsluiting en vijandigheid jegens vermeende externe en interne tegenstanders te creëren en te versterken.
- **Het beheren en oplossen van conflicten veroorzaakt door informatiestoornis is de belangrijkste taak voor moderne samenlevingen op alle gebieden van het leven.**
- Het bevorderen van juiste informatie, het stimuleren van sterke conflictoplossende vaardigheden en het cultiveren van een gevoel van empathie en begrip zijn vitale onderdelen van harmonieus samenleven. Het aanpakken van informatiestoornissen is cruciaal voor het bevorderen van een constructieve dialoog en begrip, die op hun beurt kunnen bijdragen aan effectievere conflictoplossing en harmonieus samenleven.



- Wanneer er echter sprake is van informatiestoornis, kan het goed bestuderen en beheren van conflicten de negatieve effecten tenietdoen en de groepsdynamiek weer in balans brengen.

Wat is een Conflict?

klik



Wanneer twee of meer mensen verschillende belangen, en inzichten hebben, ontstaat er een conflict.

Conflict

is een ernstig meningsverschil over iets dat belangrijk is voor een individu of een groep individuen.

De term komt van het Latijnse woord *conflictus* dat "botsing" of "strijd" betekent.

Een conflict

- Verwijst naar alle soorten oppositie of antagonistische interactie tussen of onder individuen en groepen.
- Komt voort uit verschillen in percepties, interpretaties en oordelen over een situatie
- Komt voort uit iemands perceptie dat er onverenigbaarheden of verschillen zijn tussen de eigen doelen, waarden of overtuigingen en die van anderen
- Bestaat wanneer een partij ziet dat een andere partij het bereiken van doelen belemmert of op het punt staat te belemmeren



Soorten Conflict

Conflictsoorten gebaseerd op

Gebruik van geweld

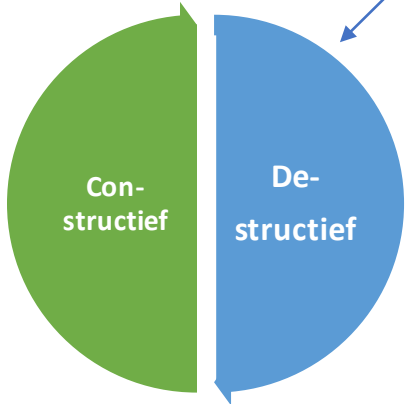
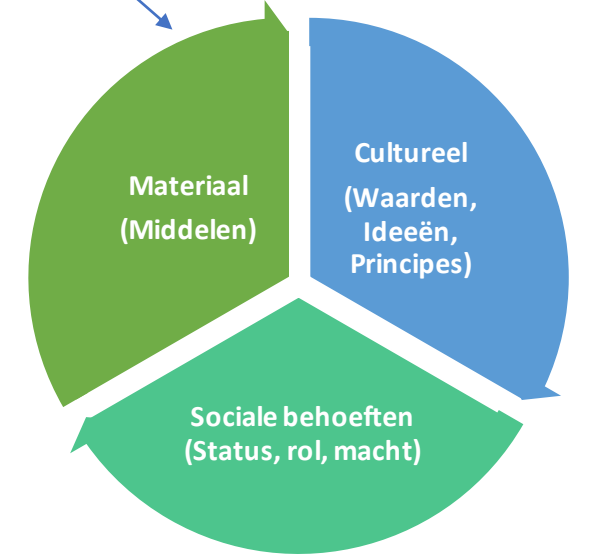
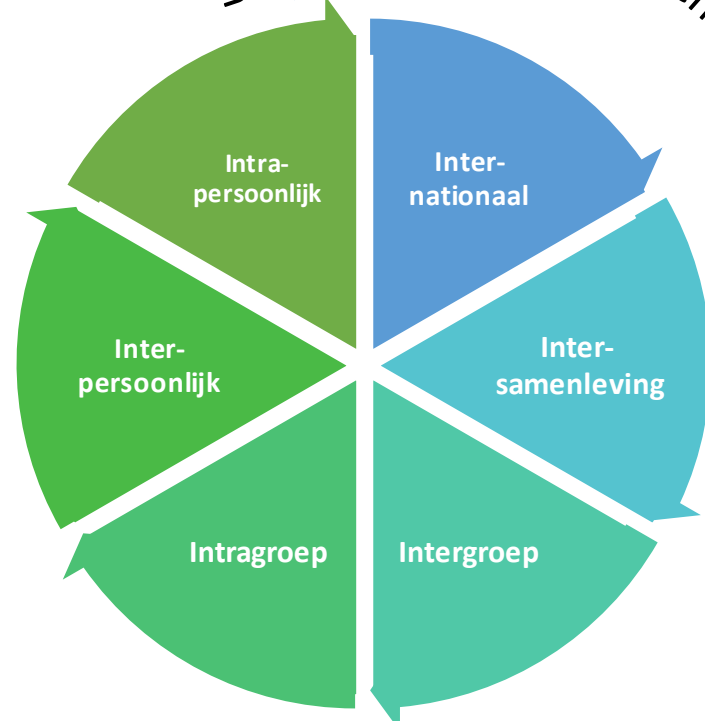
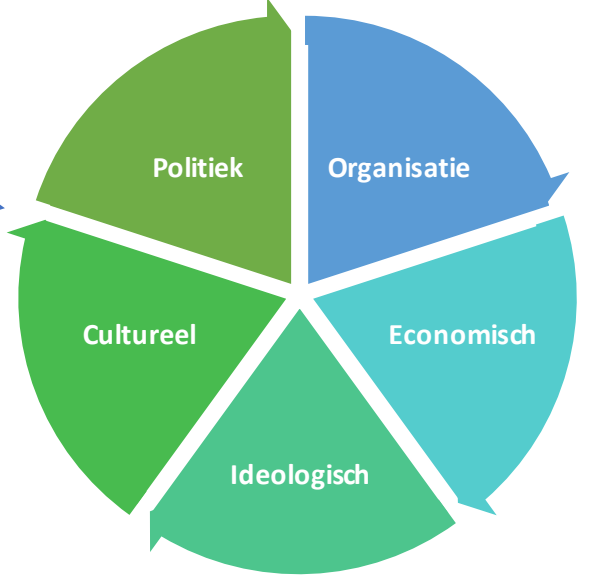
Context

Conflictpartijen

Motivatie/behoefte

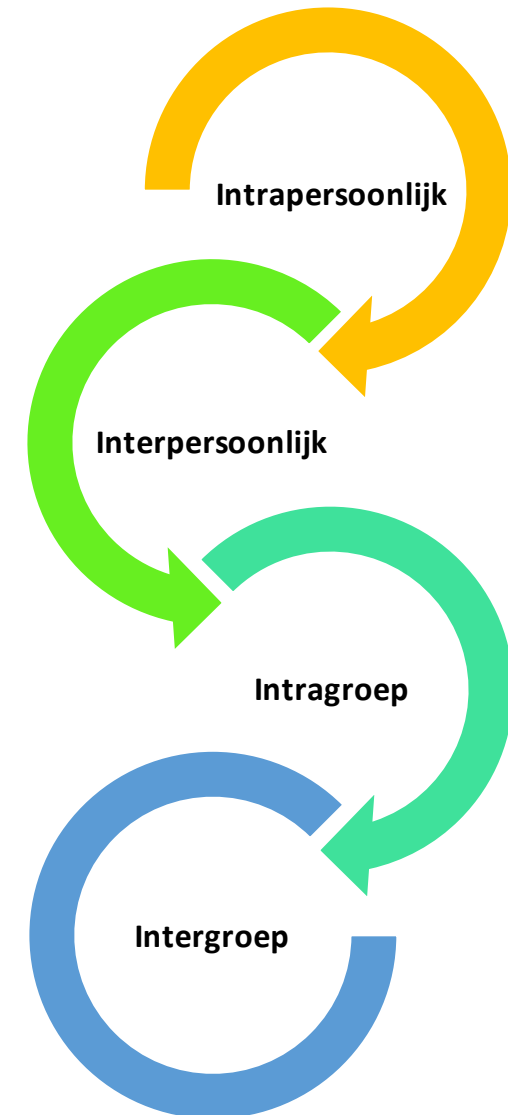
Consequenties

Weergave



Actoren in Conflict

- **Intrapersoonlijk Conflict:** Conflict *binnen iemands eigen gedachten* en emoties. Het kan gaan om innerlijke strijd over beslissingen, waarden of tegenstrijdige doelen.
- **Interpersoonlijk Conflict:** Conflict *tussen individuen* door verschillen in persoonlijkheid, communicatiestijl, interesses of waarden. Deze conflicten ontstaan vaak uit misverstanden of botsingen in persoonlijke relaties.
- **Intragroep Conflict:** Conflict dat zich voordoet *binnen één groep of team*, zoals tussen leden van een gezin, klasgenoten op school, collega's op het werk of leden van een gemeenschapsorganisatie.
- **Intergroep Conflict:** Conflict dat ontstaat *tussen verschillende groepen of teams*, vaak als gevolg van concurrentie om middelen, macht of status. Dit kunnen conflicten zijn tussen etnische, religieuze of sociale groepen.



Oorzaken van Conflicten

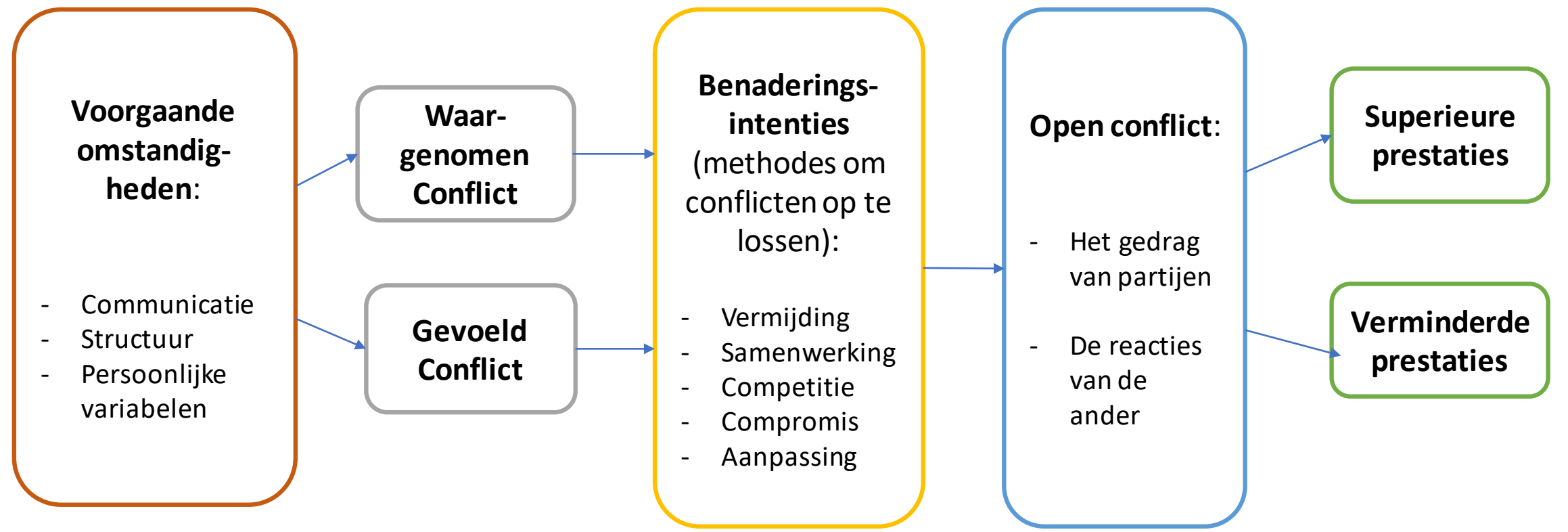
Conflicten in een groep kunnen verschillende oorzaken hebben, vaak door verschillen in meningen, belangen, waarden en andere factoren. Hier volgen enkele veelvoorkomende oorzaken van conflicten in een groepssetting:

- **Persoonlijke verschillen** - persoonlijke eigenschappen en emoties zijn veelvoorkomende bronnen van conflicten.
- **Misverstanden** - wanneer groepsleden hun taken, rollen, rechten en verantwoordelijkheden binnen een groep niet begrijpen of informatie niet objectief interpreteren.
- **Gebrek aan informatie** - heeft veel te maken met misverstanden. Inadequate informatie-uitwisseling of onduidelijke boodschappen kunnen verwarring en frustratie veroorzaken.
- **Slechte communicatie** - dubbelzinnigheid, vaagheid van verklaringen, weglaten van kritieke punten kan leiden tot verwarring en de vorming van verdraaide meningen die leiden tot conflicten.
- **Verschillen in doelen** - als groepsleden verschillende ideeën hebben over wat de groep moet bereiken of hoe doelen moeten worden geprioriteerd, kunnen er conflicten ontstaan over welke richting moet worden ingeslagen.

Hoe Benader Je Conflicten in een Groep?

Traditionele Benadering	Moderne Benadering
Conflict is slecht voor de groep	Conflicten kunnen een positief effect hebben op de groep
Conflict is vermijdbaar	Conflict is onvermijdelijk
Conflicten worden veroorzaakt door slechte communicatie, gebrek aan openheid en vertrouwen binnen de groep en het niet inspelen op de behoeften van de groepsleden	Conflicten komen van nature voor in groepen omdat individuen verschillende waarden, overtuigingen, doelen en percepties hebben. Ze kunnen ook ontstaan door de groepsstructuur, interne hiërarchie, enz.
Groepsleiders moeten conflicten vermijden of onderdrukken door de oorzaken weg te nemen	Groepsleiders moeten conflicten beheren: ofwel ze oplossen door rekening te houden met de belangen van alle partijen, ofwel zelfs functionele conflicten stimuleren om de groep levensvatbaar, zelfkritisch en creatief te houden
Optimale groepsprestaties staan geen conflicten toe	Matig conflictniveau verbetert de groepsprestaties
De beste manier om met conflicten om te gaan is ze te vermijden	De beste manier om met conflicten om te gaan is ze te beheersen en/of op te lossen

Conflictproces



Conflictoplossing vs Conflictmanagement

klik



■ Conflictoplossing

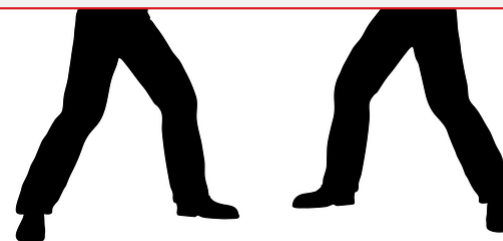
Effectieve conflictoplossing is gericht op het voorkomen van escalatie van het conflict en probeert in plaats daarvan een gemeenschappelijke basis en wederzijds aanvaardbare oplossingen te vinden.

en op te lossen. Het gaat om het vinden van oplossingen die voldoen aan de belangen en behoeften van alle betrokken partijen, terwijl negatieve emoties en potentiële schade aan relaties tot een minimum worden beperkt.

klik



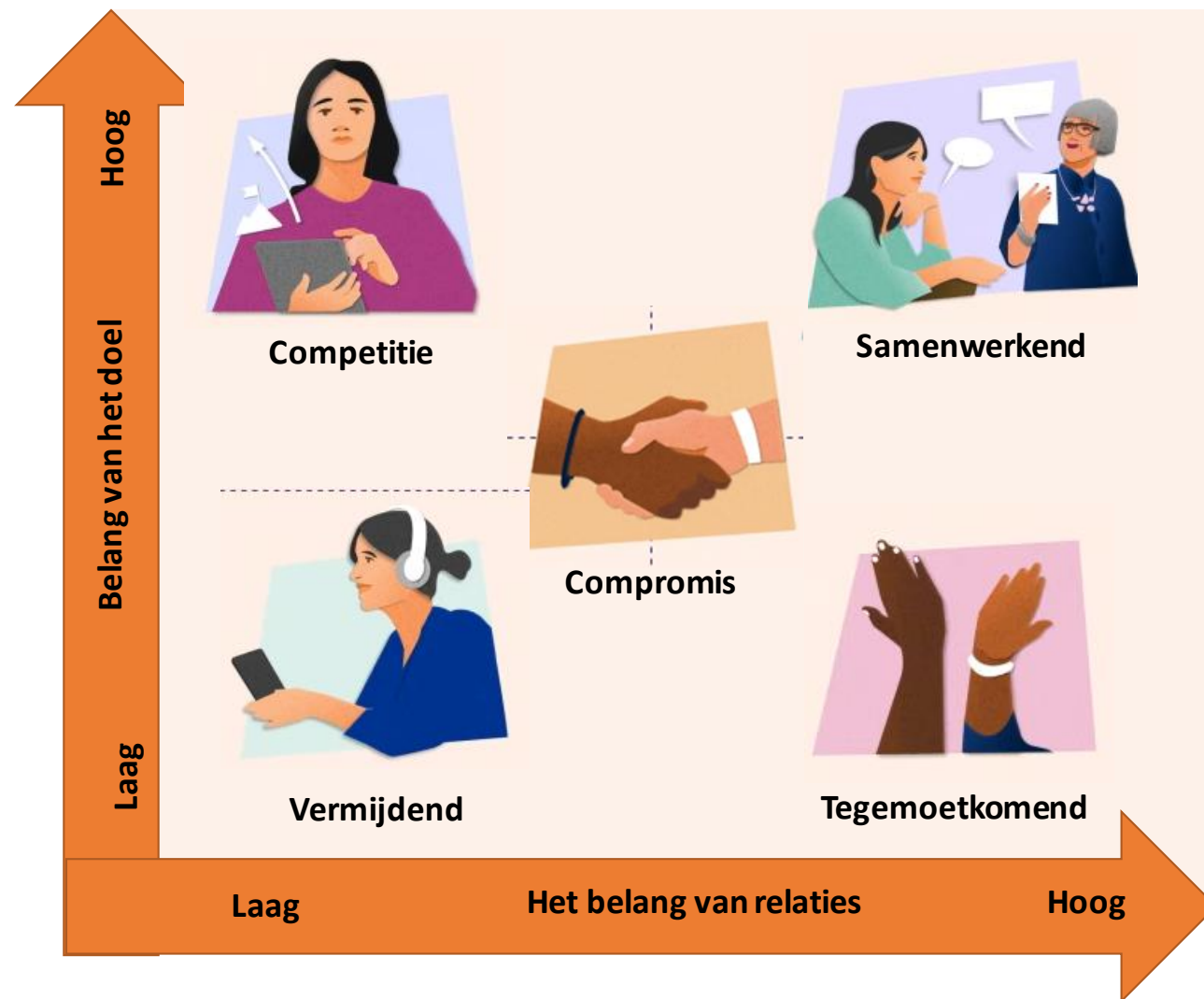
■ **C** In tegenstelling tot conflictoplossing, waarbij gestreefd wordt naar een volledige en definitieve oplossing van een conflict, richt conflictmanagement zich op het voortdurende beheer van conflicten, waarbij erkend wordt dat sommige conflicten misschien niet volledig opgelost kunnen worden, maar toch op een productieve manier beheerd kunnen worden.



Methoden om Conflicten Op te Lossen

Vanuit *het perspectief van de actoren in conflicten* hebben individuen twee primaire motivaties in conflicten: de wens om hun eigen doelen te bereiken versus de wens om interpersoonlijke relaties te behouden.

Op basis hiervan worden 5 methoden voor conflictoplossing bedacht:



Methoden om Conflicten Op te Lossen

Competitie (Win-verlies)

Gebruikt wanneer

- Beslissingsnelheid van vitaal belang is
- Problemen alleen opgelost kunnen worden met impopulaire middelen waar de meerderheid van de groepsleden waarschijnlijk tegen is
- Er belangrijke groepskwesties op het spel staan en de groepsleiders ervan overtuigd zijn dat hun visie juist is
- Tegen degenen die een toegeeflijke houding aannemen

Samenwerking (Win-Win)

Gebruikt wanneer het nodig is om

- Integratieve oplossingen te vinden voor belangrijke belangen
- Tegenstrijdige meningen te combineren
- Wederzijds leren te stimuleren
- Ieders steun te winnen door meerdere belangen in overweging te nemen en algemene consensus te bereiken

Methoden om Conflicten Op te Lossen

Compromis

Gebruikt wanneer

- Doelen belangrijk zijn, maar het Risico op een conflict te groot is
- Tegenstanders evenveel macht hebben en vastbesloten zijn om ideeën te implementeren die elkaar uitsluiten
- Er een evenwicht bereikt moet worden
- Er een mogelijkheid tot eervolle terugtrekking geboden moet worden, als zowel competitie als samenwerking niet tot een positief resultaat kunnen leiden

Vermijding

Gebruikt wanneer

- Het probleem onbelangrijk of verwaarloosbaar is in vergelijking met andere dringendere problemen
- Er geen verandering is in het bevredigen van je behoeften
- De timing of omstandigheden niet bevorderlijk zijn voor een oplossing
- Een conflict uitlokken aannemelijker is dan het probleem oplossen
- Het noodzakelijk is om een afkoelingsperiode in te lassen en verder reflectie mogelijk te maken voordat het conflict wordt aangepakt

Methoden om Conflicten Op te Lossen

Aanpassing (Tegemoetkoming)

Gebruikt

- Wanneer je tot de conclusie komt dat je oordelen niet juist zijn
- Om een andere, betere optie toe te passen
- Om een sociale lening te krijgen in afwachting van belangrijkere problemen in de toekomst
- Om verliezen te minimaliseren
- Wanneer de situatie uit de hand loopt
- Wanneer harmonie en stabiliteit essentieel zijn



Technieken voor Conflictoplossing

- **Het onderwerp van onenigheid definiëren**
- **Het gebied van geschil verkleinen**
- **Verbreed het gebied van mogelijke oplossingen**
- **Vaardigheden voor het oplossen van conflicten opbouwen en bevorderen bij individuen**, zoals zelfbewustzijn, zelfcontrole, probleemoplossing, samenwerking, empathie, actief luisteren, duidelijke uitdrukking en assertieve communicatie
- **Communicatie verbeteren** waarbij de partijen hun zelfrespect behouden, hun persoonlijke behoeften uiten en hun eigen rechten kunnen verdedigen zonder anderen te misbruiken of te domineren
- **Verwijzen naar bemiddeling door derden** - bemiddelaars helpen partijen om elkaars perspectief te zien en te werken aan een wederzijds aanvaardbare oplossing



Vaardigheden voor Samenleven

Uiteindelijk vereisen harmonieus samenleven en het oplossen van conflicten een combinatie van interpersoonlijke vaardigheden en emotionele intelligentie zoals:

- **Empathie** - de gevoelens van anderen begrijpen en delen, in hun schoenen staan om hun perspectief te begrijpen.
- **Respect en tolerantie** - waarderen en respecteren van individuele verschillen, waaronder culturele, religieuze en persoonlijke overtuigingen.
- **Actief luisteren** - volledige aandacht schenken wanneer anderen spreken en laten zien dat je betrokken bent bij het gesprek.
- **Jezelf uiten** - duidelijk je gedachten, gevoelens en behoeften verwoorden zonder agressie of verwijten.
- **Onderhandelen** - compromissen vinden die werken voor alle partijen die betrokken zijn bij een meningsverschil.
- **Boosheid beheersen** - je emoties onder controle houden tijdens conflicten en voorkomen dat je dingen impulsief zegt of doet.
- **Teamwerk en samenwerking** - inclusief het eerlijk delen van voordelen en verantwoordelijkheden om gevoelens van onevenwichtigheid of wrok te voorkomen.
- **Geduld en begrip**
- **Zelfbewustzijn** - herkennen van de eigen emoties en zelfreflecties.
- **Positieve houding** - een positieve kijk behouden en je richten op de goede aspecten van de relatie en de mensen die erbij betrokken zijn.

Vaardigheden voor samenleven en samenwerken

Sommige van deze vaardigheden zijn gecodeerd als *transversale* (persoonlijke) vaardigheden in de meertalige classificatie van *European Skills, Competences, and Occupations, ESCO v.1.1.1*:

- **T2: Denkvaardigheden en -competenties**

Vaardigheden en competenties met betrekking tot het vermogen om de mentale processen van het verzamelen, conceptualiseren, analyseren, synthetiseren en/of evalueren van informatie die is verzameld uit of gegenereerd door observatie, ervaring, reflectie, redeneren of communicatie toe te passen. Ze omvatten het vermogen om informatie van verschillende soorten te evalueren en te gebruiken om activiteiten te plannen, doelen te bereiken, problemen op te lossen, problemen aan te pakken en complexe taken op routinematige en nieuwe manieren uit te voeren.

- **T3: Zelfmanagementvaardigheden en –competenties**

Vaardigheden en competenties die van individuen vereisen dat ze hun eigen mogelijkheden en beperkingen begrijpen en beheersen en dit zelfbewustzijn gebruiken om activiteiten in verschillende contexten te beheren. Ze omvatten het vermogen om reflectief en verantwoordelijk te handelen, feedback te aanvaarden, zich aan veranderingen aan te passen en naar mogelijkheden voor persoonlijke en professionele ontwikkeling te zoeken.

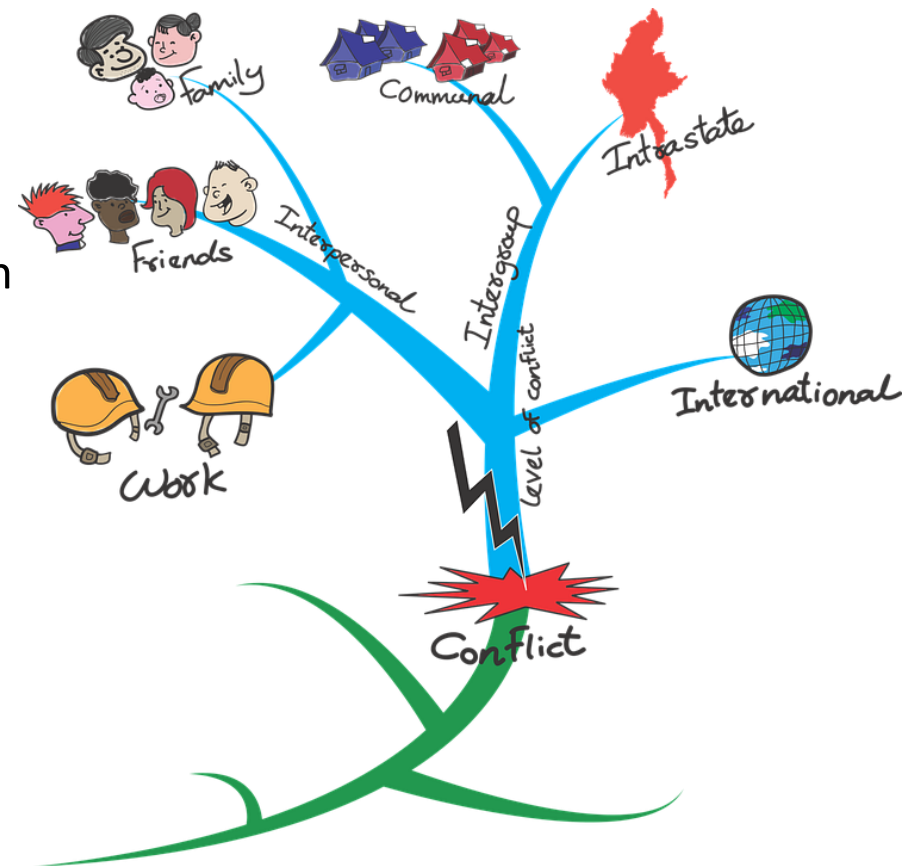
- **T4: Sociale en communicatieve vaardigheden en competenties**

Vaardigheden en competenties met betrekking tot het vermogen om positief en productief met anderen om te gaan. Dit komt tot uiting in het effectief en empathisch communiceren van ideeën, het coördineren van de eigen doelstellingen en acties met die van anderen en het handelen op een manier die gestructureerd is volgens waarden, het zorgen voor het welzijn en de vooruitgang van anderen en het bieden van leiderschap.

Het Belangrijkste...

Onthoud dat:

- **Conflicten zijn een inherent onderdeel van groepsdynamiek** - wanneer individuen met verschillende achtergronden, perspectieven en belangen samenkomen om samen te werken, kunnen er conflicten ontstaan door de verschillende standpunten en doelen.
- **Interculturele en/of op waarden gebaseerde conflicten kunnen zelden productief zijn.**
- Het is noodzakelijk om te zoeken naar **win-win oplossingen** in plaats van oplossingen waarbij de een wint en de ander verliest.
- Wanneer er een conflict ontstaat of een probleem moet worden opgelost, is het essentieel dat iedereen zich **concentreert op het oplossen van het probleem** en niet op anderen de schuld geven.
- Beoordeel elke keuze objectief en **kies voor het grotere goed!**



Referenties en verdere lectuur

- Council of Europe (2012). T-KIT: Youth Transforming Conflict. Retrieved from <https://pjp-eu.coe.int/en/web/youth-partnership/t-kit-12-youth-transforming-conflict>
- Fisher, R. (2006). Sources of Conflict and Methods of Conflict Resolution. Retrieved from http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/sources_of_conflict_and_methods_of_resolution.pdf.
- Gordon, Jason (2022). Conflict Management in Groups - Explained. Retrieved from https://thebusinessprofessor.com/en_US/management-leadership-organizational-behavior/conflict-management-in-groups
- Hener, G. (2013). Managing Conflicts within Organizational Culture in Local Public Structures. Retrieved from <https://www.semanticscholar.org/paper/MANAGING-CONFLICTS-WITHIN-ORGANIZATIONAL-CULTURE-IN-Hener/9e186d8523a2c83197614590d78c937436ab3cab>
- Holt, J., & DeVore, C.J. (2005). Culture, Gender, Organizational Role, and Styles of Conflict Resolution: A Meta-analysis. International Journal of Intercultural Relations, 29, 165-196. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0147176705000702?via%3Dihub>
- Udupa S., Gagliardone I., Deem A., & Csuka, L. (2020). Hate Speech, Information Disorder, and Conflict. Social Science Research Council (SSRC). Retrieved from https://s3.amazonaws.com/ssrc-cdn1/crmuploads/new_publication_3/the-field-of-disinformation-democratic-processes-and-conflict-prevention-a-scan-of-the-literature.pdf
- Talmaciu, I., & Mărcine, M.S. (2010). Sources of Conflicts within Organizations and Methods of Conflict Resolution. Management and Marketing, 123-132. Retrieved from <https://www.semanticscholar.org/paper/SOURCES-OF-CONFLICTS-WITHIN-ORGANIZATIONS-AND-OF-Talmaciu-M%C4%83r%C4%83cine/0c2c95100714cceb34fbbc45c70c6492ec7564b>
- Wilson, Ch. (2022). 14 Conflict Resolution Strategies for the Workplace. Retrieved from https://positivepsychology.com/conflict-resolution-in-the-workplace/?utm_content=cmp-true



Gefeliciteerd!
U hebt dit deel voltooid



**Medegefinancierd door
de Europese Unie**

Gefinancierd door de Europese Unie. De hier geuite ideeën en meningen komen echter uitsluitend voor rekening van de auteur(s) en geven niet noodzakelijkerwijs die van de Europese Unie of het Europese Uitvoerende Agentschap onderwijs en cultuur (EACEA) weer. Noch de Europese Unie, noch het EACEA kan ervoor aansprakelijk worden gesteld.

