

# Conflict-situatie; wat nu?

Hoe gesprekstechnieken de  
communicatie kunnen  
verbeteren.

MMV Congres 2018

Karsten van Loon

Lorette Stammen



# Programma

- Confrontatie en/of conflict
- Theorie over gedrag typeringen
- Aan de slag met gedrag typeren
- Theorie over gedragsstijlen
- Conflictsituaties trainen
- Take Home Message

# Confrontatie en/of conflict

## *Waarom?*

- Behalen persoonlijke doelen (onderzoek, opleiding)
- Energie en motivatie voor werk hoog houden

# Conflict-situaties

- ▶ Student-docent interacties
- ▶ Aios-opleider/supervisor
- ▶ Arts- Patient interacties
- ▶ Promovendus - promotor interacties
- ▶ Samenwerkingen met collega's

# Conflict 1

- ▶ Patiënt komt spreekkamer binnen:
- ▶ Patiënt: “Dokter; ik moet een recept oxycodon hebben!”
- ▶ Arts: .....

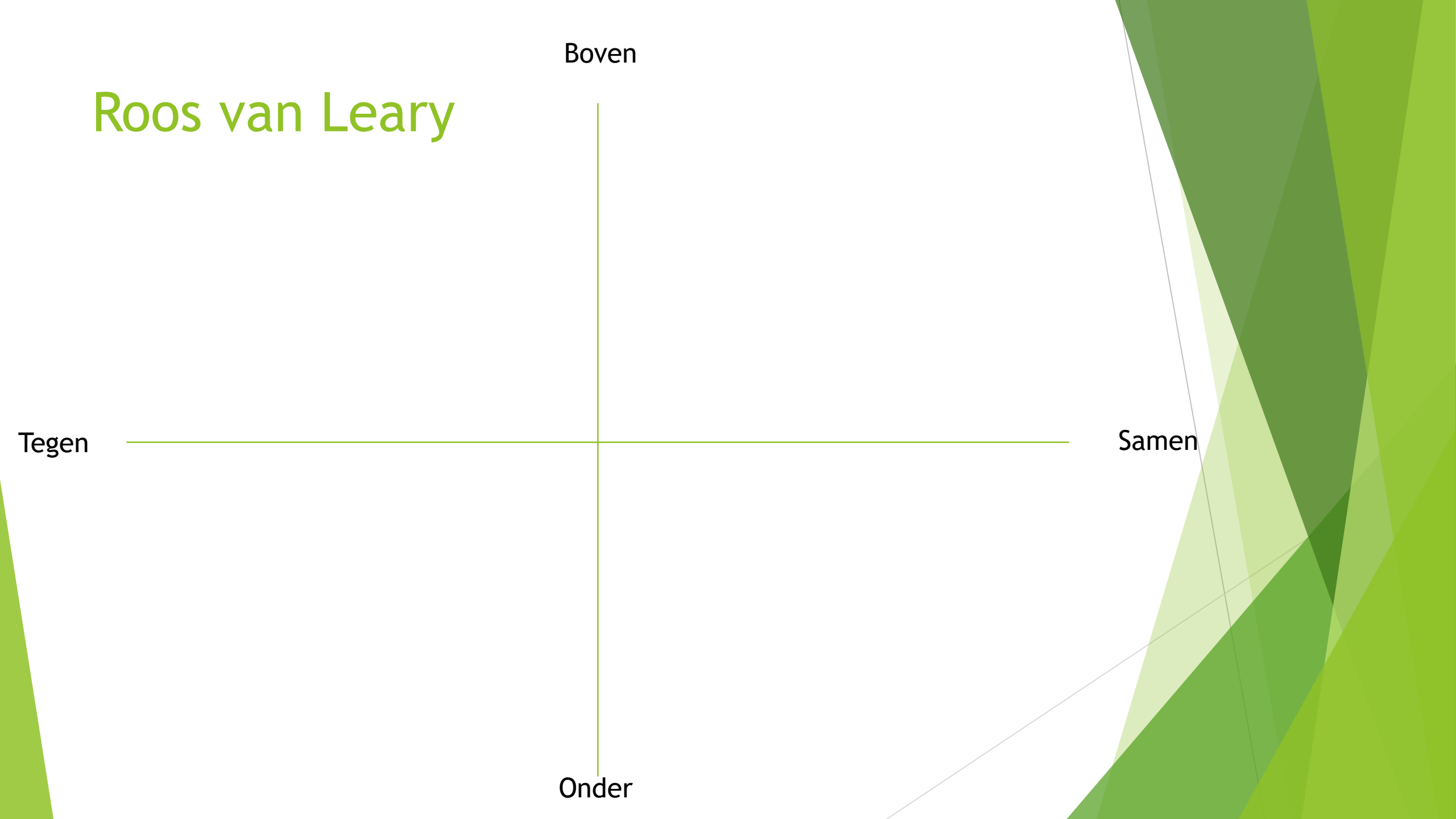
# Roos van Leary

Boven

Onder

Tegen

Samen



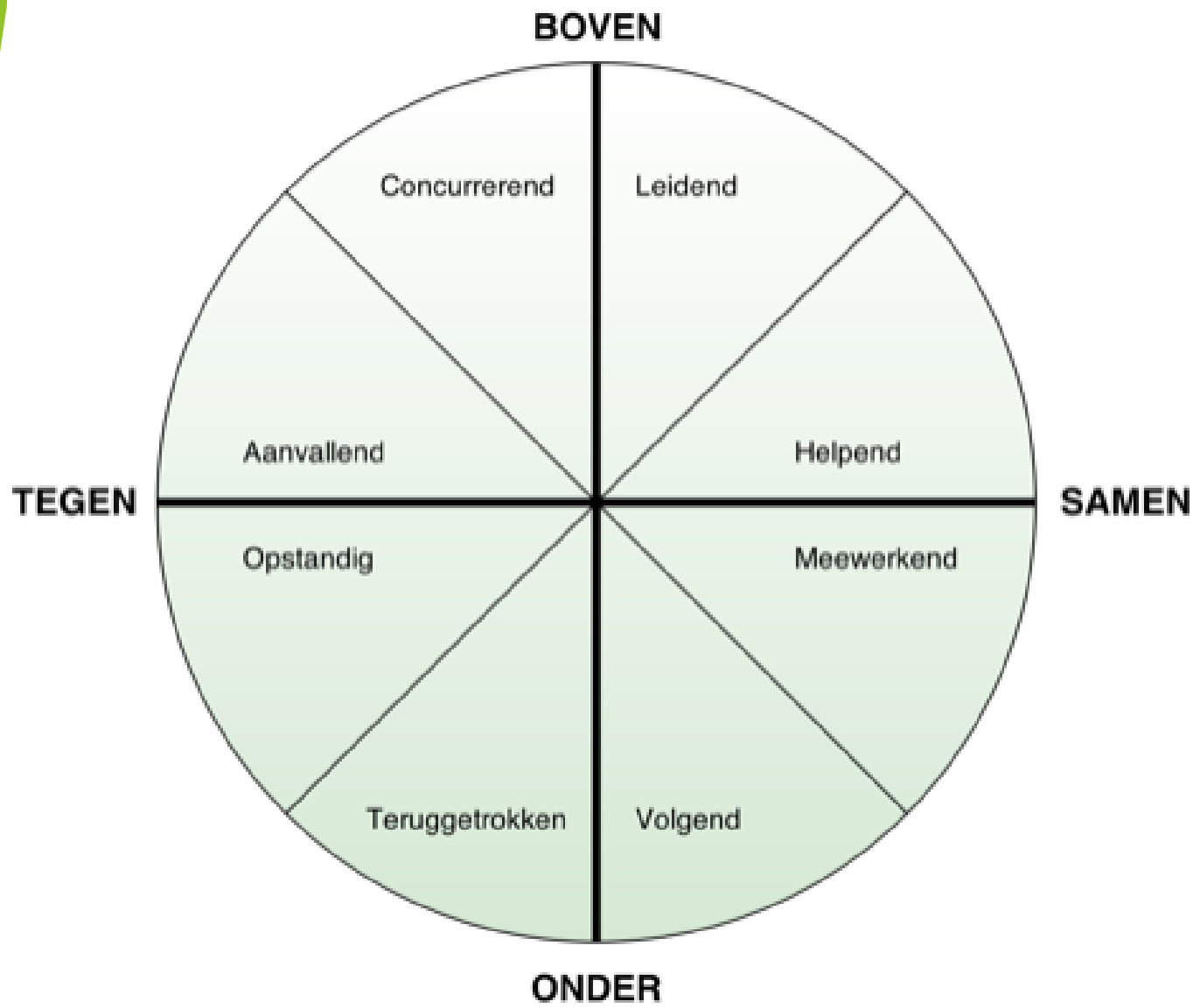
# Achtergrond, Timothy Leary



Hoe zou je dit  
gedrag  
noemen?

- ▶ Concurrerend
- ▶ Aanvallend
- ▶ Opstandig
- ▶ Teruggetrokken
- ▶ Volgend
- ▶ Meewerkend
- ▶ Helpend
- ▶ Leidend

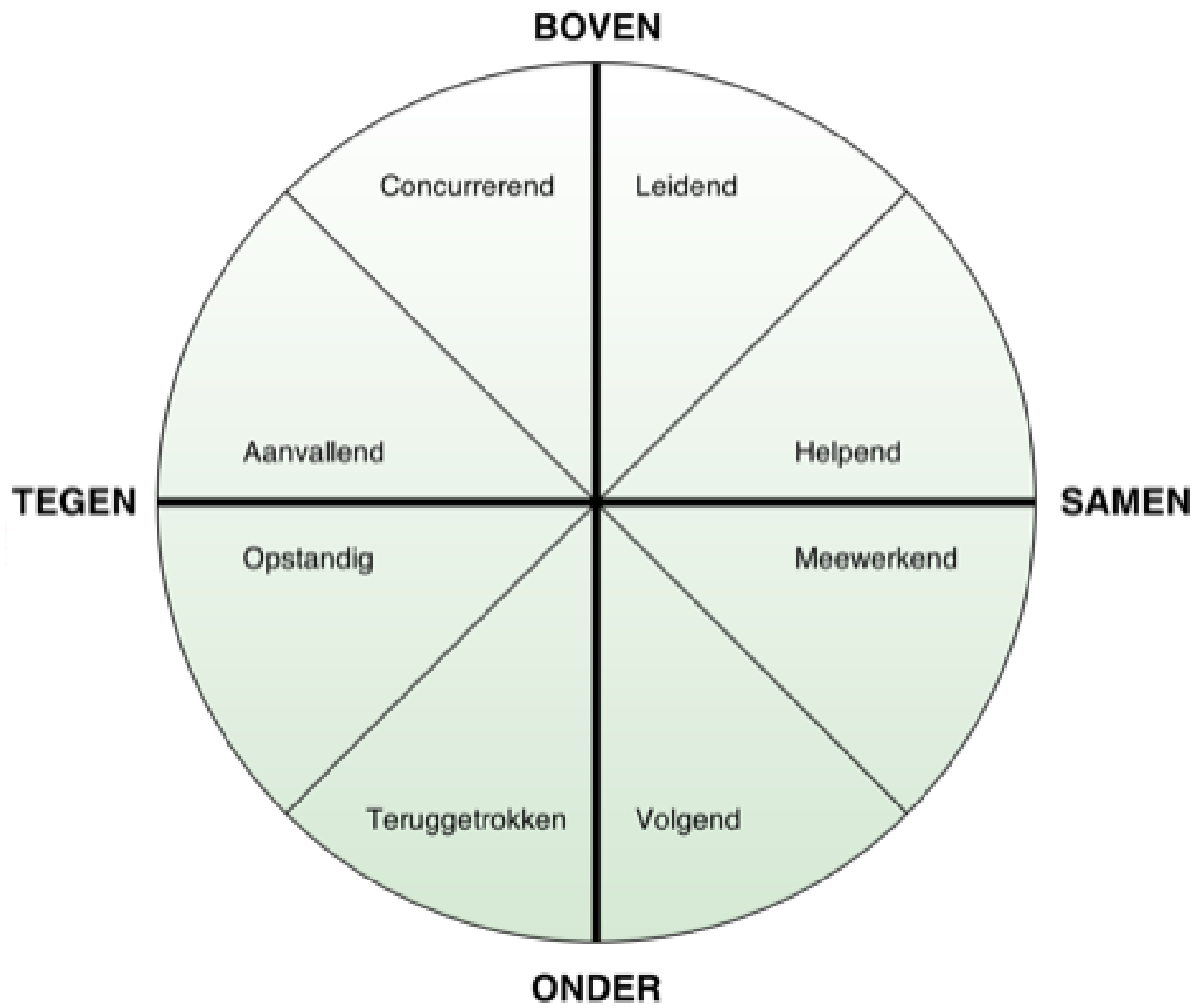




# Roos van Leary

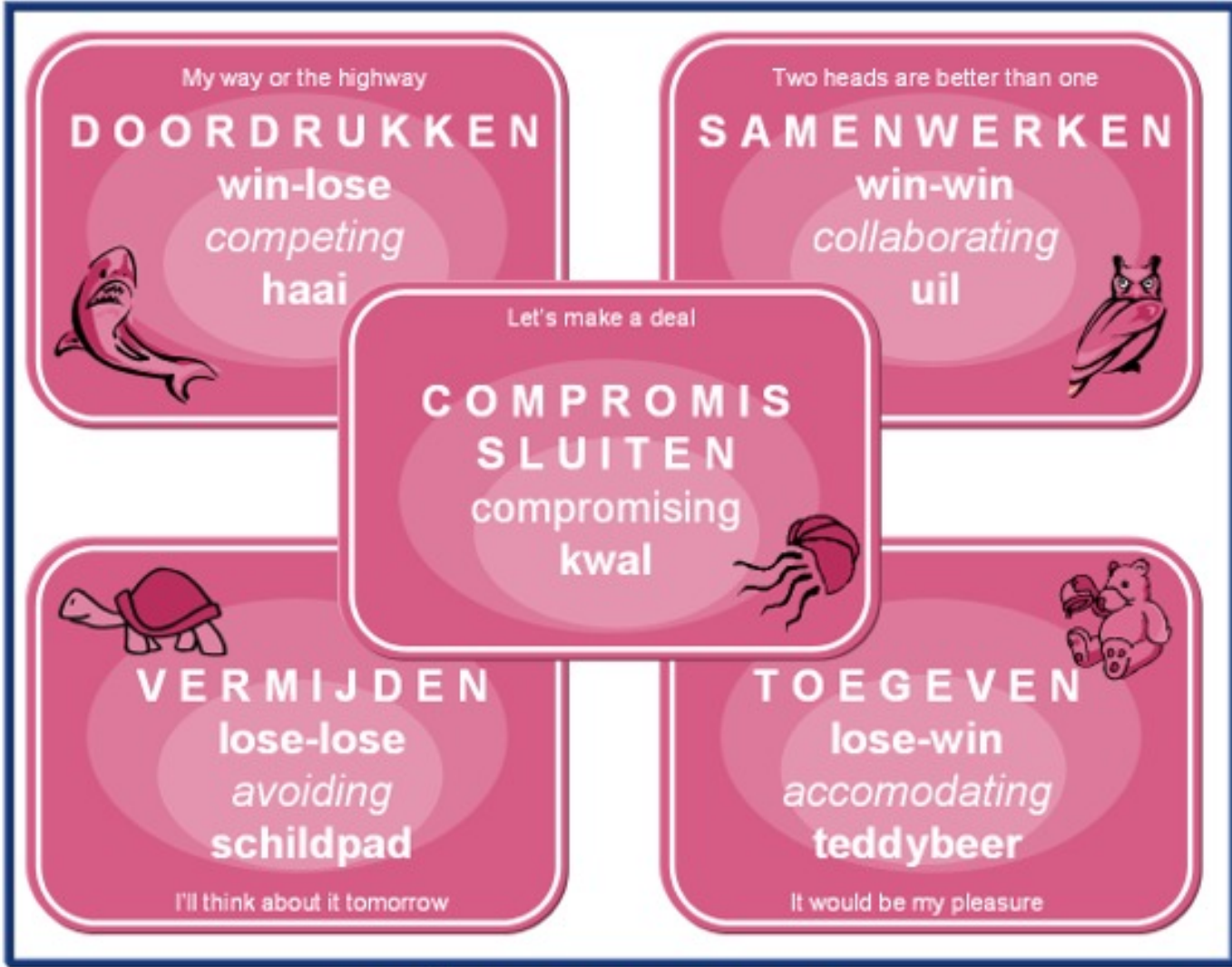
# Conflict 2

- ▶ Opleidingsvergadering met als doel het nieuwe opleidingsplan te implementeren.
- ▶ 1 ervaren collega (tevens afdelingshoofd en geen opleider) zit op de afschiet stoel; niets is relevant, niets is praktisch haalbaar, niets is vernieuwend; kortom: Nee, nee, nee....
- ▶ En nu?



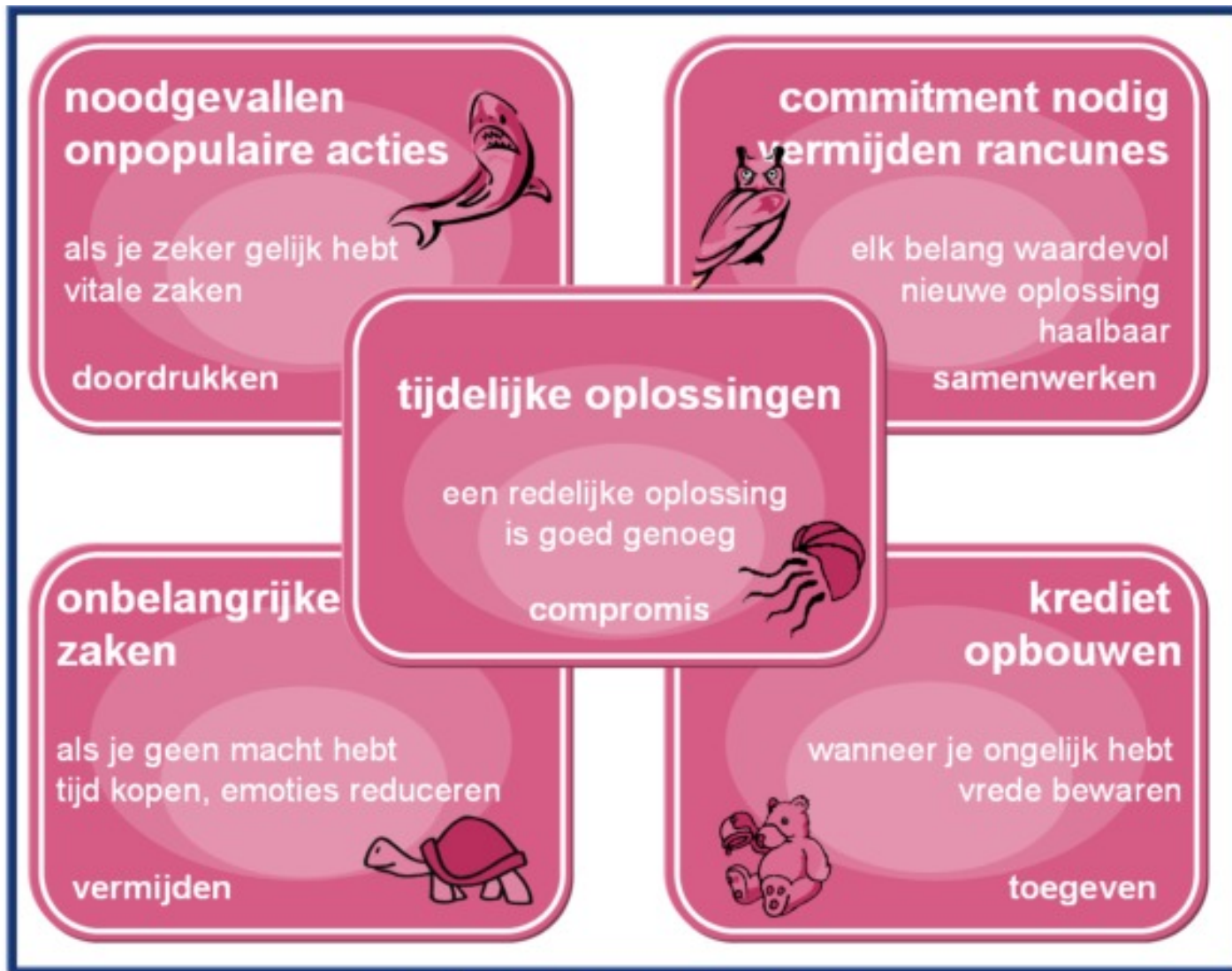
# Roos van Leary

— +  
**ASSERTIVITEIT**  
zorgen voor eigen belang  
— |



— — — — — +  
**COÖPERATIVITEIT**  
zorgen voor andermans belang

— +  
ASERTIVITEIT  
zorgen voor eigen belang  
— |



— — — — —  
COÖPERATIVITEIT  
zorgen voor andermans belang  
— — — — — +

# Test jezelf!

[www.123test.nl/conflict](http://www.123test.nl/conflict)

Eigen conflict



# Take home message

- ▶ Herkenning patroon (bij jezelf)
- ▶ Strategie om tot een bepaalde 'working relation' te komen
- ▶ Aanvullingen

Karsten van Loon, onderwijskundige, PhD-candidate, Amsterdam UMC

([k.a.vanloon@amc.uva.nl](mailto:k.a.vanloon@amc.uva.nl))

Lorette Stammen, AIOS huisartsengeneeskunde, PhD-candidate, Maastricht University

([l.stammen@maastrichtuniversity.nl](mailto:l.stammen@maastrichtuniversity.nl) )



# Conflict 3

3<sup>e</sup> jaars AIOS Anesthesiologie (opleidingsduur is 5 jaar) komt bij de opleider met de mededeling dat zij graag naar een andere opleidingsregio (150 km verder) wil omdat haar man daar een baan heeft gekregen. De opleider wil de AIOS niet kwijt omdat alle roosters al op knappen staan en wil niet aan haar verhuizing meewerken.

De opleider is een vrouw van ‘eerlijk maar streng’, en vindt dat eenmaal gekozen voor een opleidingsplek dat je loyaliteit moet tonen naar waar je aangenomen bent.

AIOS is bescheiden en zeer goed presterend, vindt de plek nog steeds leuk maar wil absoluut niet zo ver gaan reizen.