
Veelschrijvers *wat drijft ze?*

VJK Najaarsbijeenkomst

Wanda Everts

7 december 2023

Check-In

- Naam: Wanda Everts,
conflictexpert

Wat breng ik mee?

oud-rechter (19 jr)

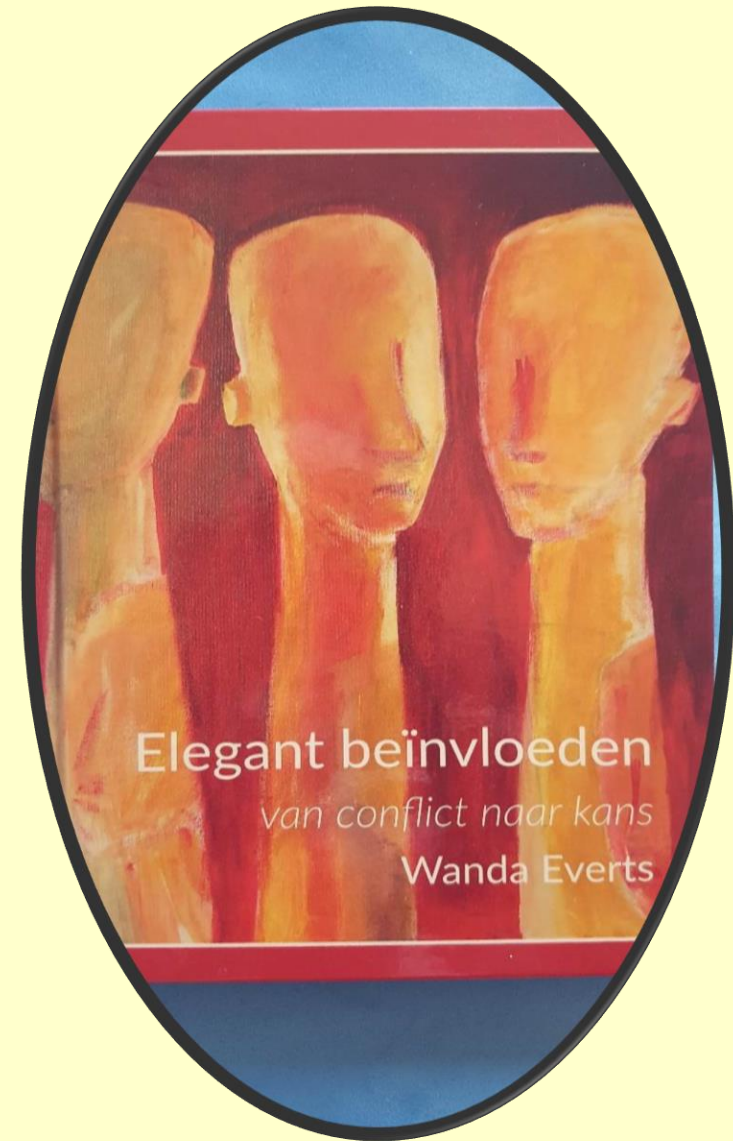
oud-mediator (19 jr)

trainer-docent (15 jr)

dilemma-coach (13 jr)

auteur (6 jr)

podcastmaker (2 jr)



Waar wil ik het over hebben?

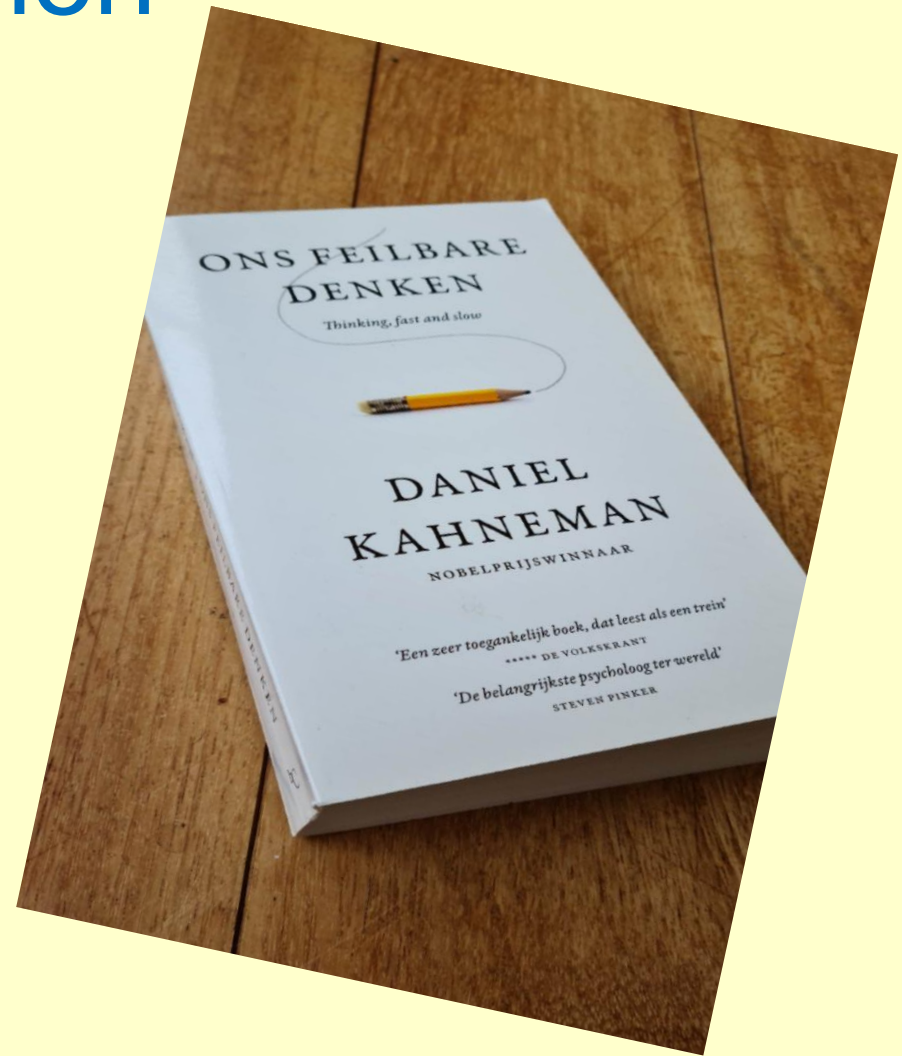


Twée denksystemen

(Wie van jullie kent hem al?)

Daniel Kahneman:

- **Hoogleraar psychologie (emeritus), Princeton University**
- **Nobelprijs voor economie 2002 vanwege onderzoek naar principes van besluitvorming (samen met Amos Tversky)**
- **'Thinking, fast and slow' (2011)**



Twée denksystemen

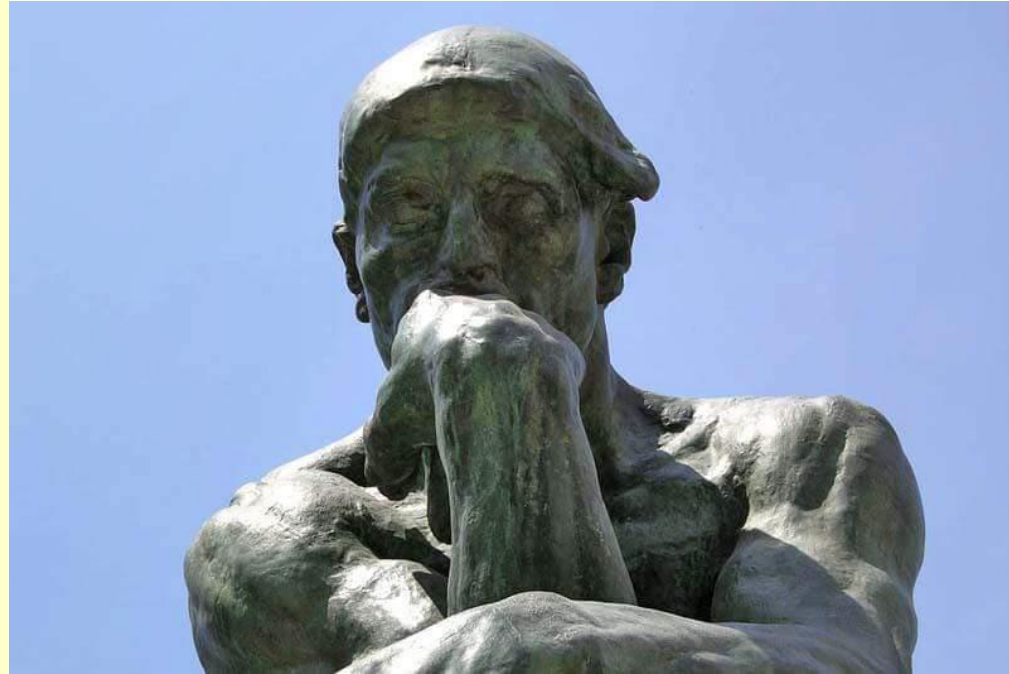


- **Systeem 1:**
 - Gericht op risico's, gevaar, *hoor ik erbij? vriend of vijand? wie is te vertrouwen?*
 - Razendsnelle aannames
 - Intuïtie / vooroordelen / biases
 - Altijd 'aan'
 - Kort door de bocht

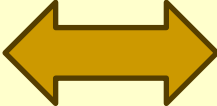


Twée denksystemen

- **Systeem 2:**
 - Gericht op nadenken, overwegen, bevragen, *verstandige keuzes*
 - Langzaam, vergt tijd
 - Lui! Werkt alleen 'op verzoek'
 - Kan *Systeem 1* overrulen, maar laat zich ook door *Systeem 1* wegsturen

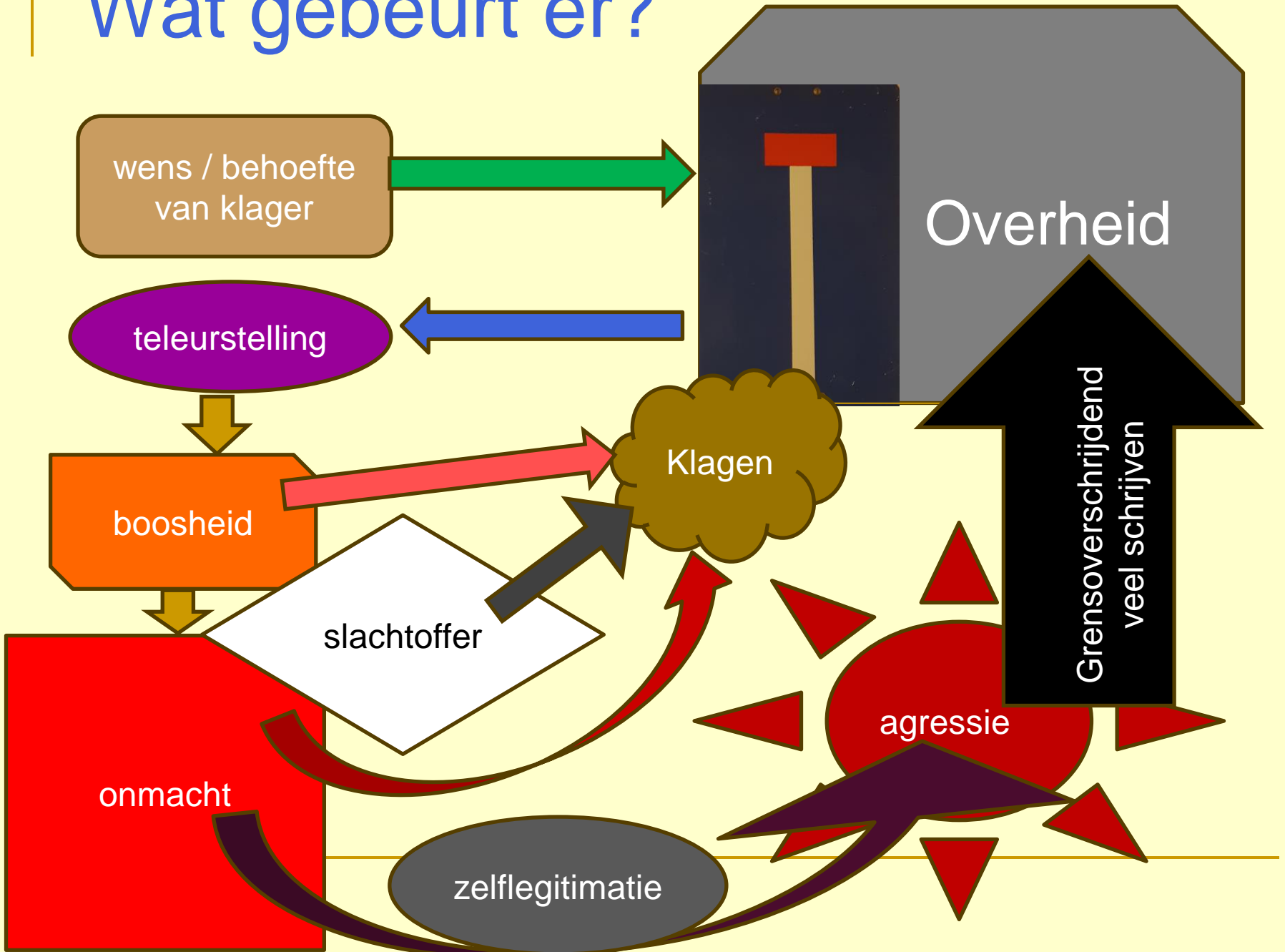


Veelschrijvers, wat drijft ze?

1. Klagers willen iets bereiken
2. Klagers worden daarin soms teleurgesteld
3. Teleurgestelde verwachting  boosheid
4. 'Boosheid' is vorm van conflictgedrag
5. Conflict leidt tot gevoel van onmacht
6. Onmacht vraagt om gebruik van agressie
7. Veelschrijven is een vorm van agressie



Wat gebeurt er?



Slachtoffergedrag & Onrechtvaardigheid

Wat is rechtvaardig?

Interactioneel

- *bejegening*
- *macht / onmacht*

Verdelend

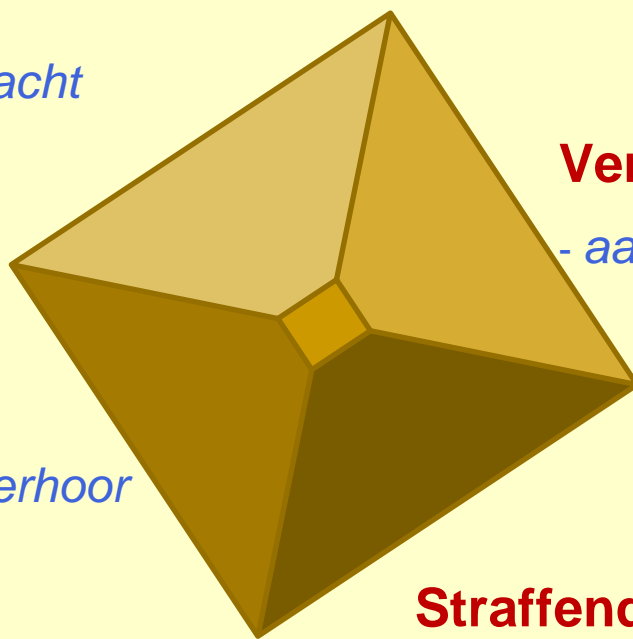
- *aandacht, tijd, geld*

Procedureel

- *hoor en wederhoor*
- *faire kans?*

Straffend

- *genoegdoening, boete, wraak*



Je denksystemen in conflict



- Onder druk 'wint' (vaak) **Systeem 1**
- De argumenten van S1 zijn bescherming van 'eigen gelijk'
 - soms verzonnen / gelogen
 - gebaseerd op *buikgevoel*
 - om zelfrespect te houden
 - legitimerend van 'fout gedrag'
- Systeem 2 wordt niet meer 'aangezet' en zal niet snel zelf aan de bel trekken



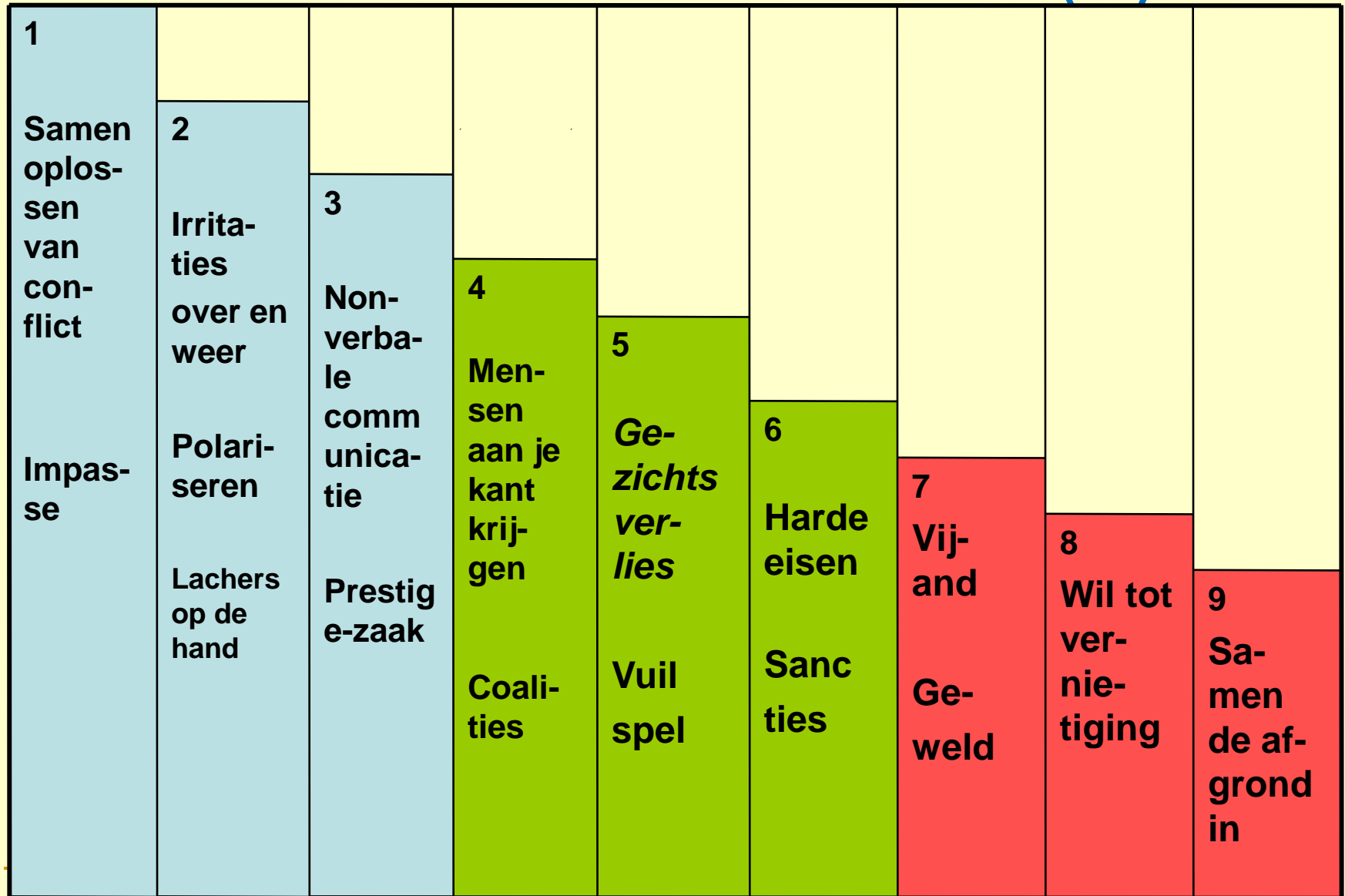
Escalatieladder van Glasl (1)

Conflictdiagnose:

- Fase 1: gericht op gezamenlijke oplossing (win/win)
- Fase 2: uitschakeling van de ander is het doel, maar zonder verlies van morele / ethische beginselen (win/lose)
- Fase 3: totale verharding leidt tot destructie van beide zijden (lose/lose)
- 3 hoofdfases: 9 stappen



Escalatieladder van Glasl (2)



Waar gaat het EIGENLIJK om?

Een conflict gaat
nooit
over de **inhoud**
van het conflict.



Waar gaat het EIGENLIJK om?

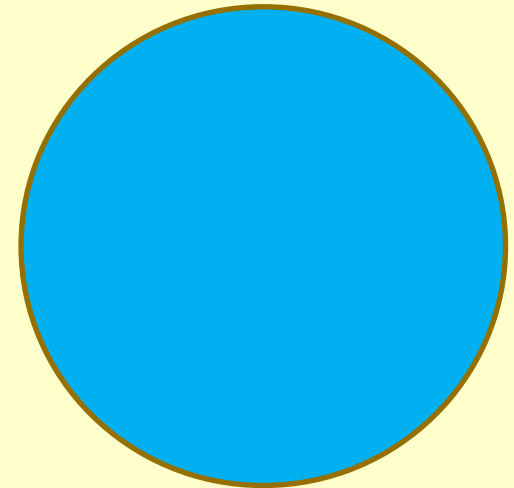
Een *conflict* gaat over onderliggende
waarden:



MACHT



ERKENNING



ZELFRESPECT



“Kan ik er wat aan doen?” (1)



1. Reflecteer: kán klager ergens een punt hebben?
2. Hoe zou het eigenlijk voelen om in de positie van klager te zitten?

Communicatie als stuurinstrument

- Het begint met je eigen **wilsbesluit** om te **WILLEN LUISTEREN!**
- *met de bedoeling de ander te begrijpen*
- dus niet ‘geduldig op je beurt wachten’ ;-)
(zet je **Stysteem 2** aan!)



Luistervaardige communicatie

Vraagtechniek = ? + **stilte**

- Neem je voor om te willen luisteren naar het antwoord.
- Dus na het ‘?’ houd je zelf op met praten.
- Gevolg: je stelt **één (1) vraag tegelijk**
- Effect: de ander voelt zich serieus genomen



Communicatietheorie

Communicatie

=

Interpretatie

S1 is hier altijd sneller mee dan S2!



“Kan ik er wat aan doen?” (2)



1. Luister met **compassie naar een klager die zich zó *klem, onmachtig, ongezien & ongehoord* voelt.**

2. Evt. interventietechnieken:

- * LSD
- * Gevoelsreflectie
- * Metacommunicatie
- * Reflectieve / hypothetische vraagvormen;
- * NB: géén waarom(niet)vragen!



Luisteren met Compassie



Wat is compassie?

Vriendelijkheid

Gewone medemenselijkheid

Belangstellende aandacht

Geduldig luisteren

Oordeelloosheid



Luisteren met compassie



Kortom:

Luister zónder oordeel,
mét je hart,

en

Check je interpretaties
(aannames) van je
Systeem 1!

Zijn er vragen?

