

Conflicten lossen we samen op!



Conflict: twee of meer personen zijn het niet eens over een strategie die tegemoet komt aan de behoeften van de betrokkenen (Nash 2007)

*Op 25 maart gaf Marieke Schreuder een presentatie op uitnodiging van Levenverrijkend Onderwijs over de uitkomsten van haar onderzoek naar conflicthantering en NVC *in het onderwijs. (HBO toegepaste psychologie) De aanwezigen bestonden uit leerkrachten, specialisten passend onderwijs, trainers Verbindende Communicatie en andere belangstellenden.*

*(*Non-Violent Communication in Nederland vertaald naar Verbindende- of Geweldloze Communicatie)*

Het kostte wat inspanning om groen licht te krijgen van haar opleiding voor haar onderzoeksvorstel. Ondanks de waarschuwingen voor de grootte van het project was Marieke vastbesloten en heeft met passie dit project vorm gegeven. Een jaar lang heeft Marieke gewerkt aan haar resultaten. De 82 basisschool kinderen die in het onderzoek zaten kunnen nog niet allemaal vloeiend lezen en schrijven. Veel van het onderzoek is gedaan op basis van door haar zelf afgenomen interviews. Dit leverde enorme stapels papierwerk op die vertaald zijn in onderzoeksgegevens.

Marieke heeft haar onderzoek gedaan op een basisschool, net over de grens in Duitsland. De leraren gaven aan dat een aantal kinderen in hun klassen op een vijandige of assertieve manier met een conflict omging en hierdoor veel ruimte innamen in de klas. Andere kinderen werden hierdoor afgeschrikt en hadden de neiging om in reactie hierop passieve of vermijdende strategieën te gebruiken. Door soms letterlijk weg te lopen en het conflict helemaal niet aan te gaan. Ze vertelden zich niet prettig te voelen in de klas en soms bang te zijn. Daarnaast werd er door de kinderen een erg groot beroep gedaan op de leraren als het ging om het oplossen van conflicten. Veel kinderen probeerden het niet eens maar klopten meteen bij de leraar aan voor hulp. Dit werd als behoorlijk arbeidsintensief ervaren. Een belangrijk conflictthema was bijvoorbeeld rondom het samenspelen. Kind A wil met kind B spelen maar kind B wil dat niet. Ook zagen de leraren dat een spel zoals pakkertje spelen leuk en onschuldig begon maar dat dit in een conflict uitmondde omdat één van beide partijen dit uiteindelijk niet meer als een spel ervoer. De leraren wilden graag concrete handvatten van hoe zij de kinderen konden leren om op een pro-socialere manier, dat wil zeggen met oog voor elkaars gevoelens en behoeften, met conflicten om te gaan en dat er daardoor meer win-win uitkomsten zouden worden gecreëerd. In Geweldloze Communicatie dachten zij die concrete handvatten te zien en doel van het onderzoek was dan ook om na te gaan of dit inderdaad het gewenste resultaat op zou leveren.

Het onderzoek werd in de vorm van een quasi-experiment uitgevoerd en de onderzoeksgroep bestond uit vier vrijwel identieke klassen waarin kinderen tussen de 6-8 jaar zaten. In twee klassen werd er een project gebaseerd op GC ingevoerd en in 2 klassen niet. Deze vier klassen konden zo met elkaar vergeleken worden. Marieke heeft zowel een voormeting, voorafgaand het project, als een nameting, na afloop van het project gedaan. In de interviews vroeg ze de kinderen naar een recent echt gebeurd conflict en hoe ze daarmee om waren gegaan. Ook legde ze de kinderen 6 hypothetische conflicten voor met de vraag wat zou je doen in dit geval? Daarnaast hielden de leraren zowel 3 weken voor het project als 3 weken na het project een registratieformulier bij waarop zij de conflicten in de klas registreerden en ze de gekozen strategie van de kinderen en de uitkomst van het conflict aankruisten.

Voorbeeld van hypothetisch conflict:

1. **Je zit op school achter de computer en je speelt een spelletje. Een klasgenoot die naast jou aan een andere computer zit, vraagt of je hem/haar wilt helpen. Jij bent met je eigen spel bezig en wil eigenlijk liever niet gestoord worden.**

*Wat zou je doen wanneer je je dit voorstelt?
Kies hieronder het antwoord dat jij zou doen.*

- A. Ik zou vriendelijk zeggen dat ik liever niet gestoord wil worden en dan voorstellen dat hij/zij misschien iemand anders om hulp kan vragen.
- B. Ik zou zeggen dat hij/zij zijn mond moet houden.
- C. Ik zou de klasgenoot gaan helpen.
- D. Ik zou de leraar om hulp vragen.
- E. Ik zou zeggen dat ik niet gestoord wil worden.
- F. Anders, namelijk.....

Kozen de kinderen bij bovenstaand hypothetisch conflict vóór het project het vaakst voor antwoord C. (passief) of antwoord E (assertief). Na de invoering van het project kozen de meeste kinderen voor antwoord A (pro-sociaal).

Marieke benadrukt dat conflicten op zich zelf zinvol zijn.

Ze dragen bij aan ontwikkelen van vaardigheden die je als volwassene helpen bij het omgaan hiermee. Conflicten zijn inherent aan contact. Daar waar mensen samen komen zullen conflicten ontstaan over de wijze waarop mensen hun behoeften willen invullen. Binnen NVC wordt er van uitgegaan dat conflicten altijd op strategie niveau ontstaan en dat de behoeften die eraan ten grondslag liggen op zich niet met elkaar conflicteren. Als je vaardigheden leert om met conflicten om te gaan op een manier die verbindt in tegenstelling tot handelen vanuit machtsongelijkheid, draag je bij aan het verbeteren van relatie.

Het ontwikkelen van pro-sociaal gedrag leidt tot het bewustzijn om het eigen welzijn en het welzijn van de ander centraal te stellen. Het ondersteunt het ontwikkelen van empathische vaardigheden en altruïsme, het geven vanuit het hart.

Pro- sociale strategieën zijn strategieën waarin bij het omgaan met een conflict wordt gekozen om beide partijen te horen in wat er belangrijk voor ze is. Er wordt op zoek gegaan naar strategieën die beide behoeften invullen. Deze strategieën dragen bij aan een mogelijkheid om te komen tot een win- win uitkomst binnen een conflict.



Uit het literatuur onderzoek van Marieke blijkt dat er door Deutsch twee basisstijlen worden beschreven waarop met een conflict kan worden omgegaan: coöperatie of competitie. Een coöperatieve stijl is gericht op samenwerking en leidt tot vriendelijkheid, vertrouwen en verkleining van machtsongelijkheid. Bij een competitieve stijl zijn de betrokkenen verwikkeld in een strijd wie er wint en wie er verliest en dit leidt tot vijandigheid, agressie en een vergroting van de machtsongelijkheid.

Door machtsongelijkheid kan er een negatieve geweldspiraal ontstaan, zoals naar voren komt in het Meer-en Mindere model van Pat Patfoort.

Daarom is het belangrijk dat zowel kinderen als leraren leren om op een coöperatieve manier met conflicten om te gaan.

Uit de onderzoeksresultaten wordt op 3 meetinstrumenten een significante stijging zichtbaar van het percentage kinderen dat kiest voor een pro-sociale strategie na het aanreiken van NVC als tool voor conflicthantering.

Er blijkt een significante stijging te zijn van het percentage conflicten met een win-win uitkomst. De meting is op drie verschillende manieren gedaan en op alle drie de meetinstrumenten wordt een significant verschil zichtbaar met de nul-meting die voorafgaand aan het onderzoek is gedaan. Uit de resultaten met het meetinstrument waarin de kinderen zelf beantwoorden hoe ze met een werkelijk voorgevallen conflict zijn omgegaan, blijkt dat kinderen ervaren dat ze in hoge mate meer kiezen voor pro-sociale strategieën. Met hierbij een significant verschil op de uitkomst win-win. Dit blijkt ook uit de gegevens die de leraren geven in dit onderzoek. Hieruit blijkt dat zij zien dat kinderen in hoge mate kiezen voor pro-sociale strategieën met hierbij wederom significant vaker de uitkomst win-win. Ook uit de resultaten van het onderzoek waarin kinderen beantwoorden hoe ze een hypothetisch conflict op zouden lossen is de stijging in het kiezen voor pro-sociale strategieën significant.

NVC, Verbindende Communicatie draagt bij aan pro-sociaal conflict management omdat hierin vaardigheden en tools aan worden aangereikt om concreet vorm te geven aan:

relatie en creëren van verbinding, zorg voor het zelf, assertiviteit, zorg voor de ander, empathie en emotionele expressie, coöperatie waaruit even waardigheid blijkt.

Verbindende Communicatie is een procestaal, ontwikkeld door Marshall Rosenberg (Phd). Deze taal wordt wereldwijd gebruikt in organisaties, bedrijven, politiek, gezondheidszorg, onderwijs en in gezinnen en relaties.

De kracht van dit project zit o.a. in de leraren die betrokken waren bij het onderzoek.

Los van de tools die aan kinderen werden aangereikt hebben de leraren zich geoefend en laten trainen in Verbindende Communicatie. Met deze tools kunnen ze de waarden voorleven die ze belangrijk achten in o.a. het omgaan met conflicten. Het proces van NVC wordt deel van de dagelijkse sociale interactie.

Conflicthantering is een basale vaardigheid die op vele gebieden invloed heeft op het onderwijssysteem. Pesten is een uiting van onopgeloste conflicten. Als leerkracht kan je een grote bijdrage leveren aan het ervaren van veiligheid en vertrouwen in je groep middels het inzetten van conflicthantering op basis van NVC. Preventief of bij het signaleren van conflicten of pesten in de groep of in de school.

Na het project is het verzoek gekomen om dit project door te voeren in de klassen die als controle groep hebben gediend. Leraren en kinderen bleken in de evaluatie aan te geven zeer blij te zijn met de tools die ze middels NVC hebben aangereikt gekregen.

De leraren gaven in de evaluatie aan dat de gemeenschapszin in de klas is versterkt, dat de kinderen sensibeler naar elkaar zijn geworden en dat er meer acceptatie van verscheidenheid is.

Uitspraken van kinderen over wat zij hebben geleerd van het project:

“Samenwerken in een groep en samen iets doen.”

“Dat als je ruzie hebt, je het ook zelf op kunt lossen en niet per sé naar de leraar hoeft te gaan.”

“Ik kan nu aan de andere kinderen vertellen wat mijn gevoelens zijn.”

“In plaats van een ander kind weg te duwen, kun je vragen wat je wil. Met alsjeblieft erbij.”

“Dat het weer goed kan komen met een ruzie.”

“Een oplossing zoeken die voor allebei fijn is!”

“Giraffentaal is leuk, ik word er blij van!”

“Ik ga nu veel zorgzamer met mijn broer om, ook al doet hij vervelend.”

Hoe dit er in de praktijk in het onderwijs uit kan zien zie je in de filmpjes van Kirsten Kirstensen CNVC uit Denemarken. <http://www.levenverrijkendonderwijs.nl/praktijkervaringen.html>

Voor volledige informatie over de inhoud en de resultaten van het onderzoek, een samenvatting en het literatuur onderzoek van Marieke Schreuder zie www.counselling-nijmegen.nl

<http://counselling-nijmegen.nl/onderzoek/>

Artikel geschreven door Marieke Schreuder en Eva Maria Schneiderberg

LET'S DISCUSS

**YOU MIGHT
CHANGE MY TRUTH**

Loesje

www.loesje.org
loesje@loesje.org