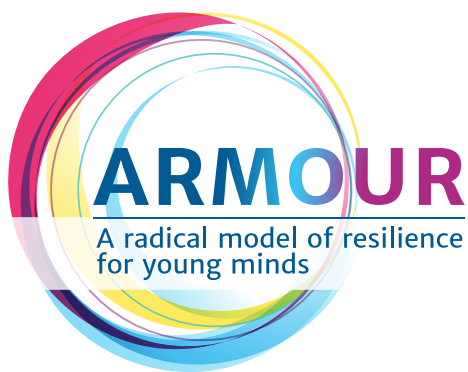




www.armourproject.eu

Trainershandleiding

Workshop Conflicthantering

**Radicalisering helpen voorkomen
door jongeren te leren omgaan
met conflicten**

Mei 2021 vrijgegeven

De inhoud van dit document is volledig ter
verantwoording van de schrijvers en kan op geen
enkele manier gezien worden als een reflectie van de
opvattingen van de Europese Commissie.



Dit project werd gefinancierd door de Internal Security Fund —
Police van de Europese Unie, onder Grant Agreement No. 823683.

Inhoud

Samenvatting	3
Inleiding	4
Opzet workshops	5
Achtergrond	6
Wat is radicalisering?	6
Wat is polarisatie?	6
Wat verstaan we onder conflicthantering?	7
Waarom is conflicthantering belangrijk?	7
Workshop nr. 6 Conflicthantering	9
Doelgroep	9
Centrale vragen	9
Centrale concepten	9
Leeruitkomsten	10
Kerncompetenties	10
Methodologie	10
Structuur van de workshop	11
Keuze oefeningen	11
Bibliografie	47
Aanvullende bronnen	49
Bijlage 1 Gebruikte onderwijstechnieken	50

Oefeningen

Oefening 1 – IJsbreker	13
Oefening 2 – Brainstormen definitie	15
Hand-out oefening 2 – Definitie conflicthantering	16
Oefening 3 – Hoe zie jij het?	17
Hand-out oefening 3: Hoe zie jij het?	18
Oefening 4 – Vind de goede manier	19
Oefening 5 – Alles kan en mag!	22
Hand-out oefening 5 (1) – Actief luisteren test	24
Hand-out oefening 5 (2) – Cognitieve empathie test	25
Oefening 6 – Conflict-responscyclus	26
Oefening 7 – Conflict style shuffle	30
Hand-out oefening 7 – Conflictbeheersingsstijlen	32
Hand-out oefening 7 – Conflictscenario's (1)	33
Hand-out oefening 7 – Conflictscenario's (2)	34
Oefening 8 – Ik-uitspraken	35
Oefening 9 – Over de streep	37
Oefening 10 – De ijsberg van de bemiddelaar	40
Hand-out oefening 10 – De IJsborg	41
Oefening 11 – Herformuleren	42
Hand-out oefening 11 – Herformuleren	43
Oefening 12 – 3 herformulering	44
Hand-out oefening 12 – Herformuleren	46

Samenvatting

Binnen het EU-gefinancierde project ARMOUR is na interviews en focusgroepen met eerstelijnswerkers een zevental workshops samengesteld. Deze workshops zijn bedoeld voor professionals die met jeugdigen van 10 tot 18 jaar werken en die willen bijdragen aan het voorkomen van radicalisering. Ze kunnen door één persoon worden voorbereid en vervolgens met collega's en jongeren worden uitgevoerd.

Elke workshop gaat in op factoren die bijdragen aan radicalisering van jongeren. Er wordt uitgelegd hoe het radicaliseringsproces verloopt en wat de relatie is tussen radicalisering en het centrale onderwerp, zoals in dit geval conflicthantering.

Conflicten zijn een normaal onderdeel van menselijke relaties, en ze hoeven niet per se als negatief te worden beschouwd. Als er constructief mee wordt omgegaan, kan een conflict positieve resultaten opleveren in elke relatie. De manier waarop met conflicten wordt omgegaan bepaalt of ze constructief of destructief zijn (Deutsch en Coleman, 2000).

Wetende dat boosheid een van de meest genoemde pushfactoren voor radicalisering is (Stout, 2002), samen met gebrek aan zelfwaardering en zelfvertrouwen (Chassman, 2016; Borum en Fein, 2017; Dawson, 2017), slachtofferschap (McCauley en Moskalenko, 2011) en verplaatsing van agressie (Moghaddam, 2005), dan is het zeer aannemelijk dat leren omgaan met conflicten een beschermende factor is bij het voorkomen van radicalisering.

Deze handleiding legt de basis voor het geven van een workshop waarin professionals die met jongeren werken wordt geleerd hoe conflicthantering als een vorm van psycho-educatieve interventie binnen het werk kan worden ingezet.

De strategieën en technieken voor conflicthantering, die hier worden beschreven, kunnen door eerstelijns professionals worden gebruikt bij het aanleren en bevorderen van positieve en constructieve manieren om conflicten op te lossen. Hiervoor worden twaalf mogelijke oefeningen aangeboden. Voor maximaal effect zouden deze oefeningen gecombineerd moeten worden met de oefeningen voor andere push- en pullfactoren van radicalisering die in de andere zes workshops worden behandeld.

Er is al een powerpoint-presentatie gemaakt die als basis voor de workshop kan dienen. De daarin reeds uitgewerkte oefeningen kunnen aangevuld worden met oefeningen naar keuze. Alle materialen zijn te vinden op <https://www.firstlinepractitioners.com/> en <https://www.traininghermes.eu>. Op deze laatste site kun je ook een ondersteunende e-learning vinden.

Inleiding

Deze workshop is bedoeld voor professionals die in hun werk met jongeren van 10-18 jaar omgaan en die een bijdrage willen leveren aan het voorkomen van radicalisering door jongeren te leren omgaan met conflicten. Het gaat hierbij om docenten, politiemensen, jongerenwerkers, jeugdzorgmedewerkers, therapeuten, coaches, etc.

Dit is belangrijk omdat onze huidige maatschappij polariseert (Lub, De Groot en Schaafsma, 2011) en dit draagt bij aan het radicaliseringsproces van individuen, dit kan zowel linkse, rechtse, separatistische, one-issue als religieuze radicalisering betreffen. De ene jongere blijkt hier meer gevoelig voor dan de andere. En hoewel er geen blauwdruk is voor radicalisering blijkt dat een aantal factoren vaak genoemd wordt in relatie tot radicalisering (Ranstorp, 2018).

Hierbij gaat het zowel om risico- als beschermingsfactoren. Veel van deze factoren hebben vroeg in het radicaliseringsproces effect en kunnen ook het beste in een vroeg stadium van radicalisering worden beïnvloed. Eerstelijnsprofessionals (Zannoni, Van der Varst, Bervoets, Wensveen, Van Bolhuis en Van der Torre, 2008) en ouders spelen hier een belangrijke rol in.

De partners in het EU-project ARMOUR hebben zeven van deze factoren bekeken en voor elk een eendaagse workshop gemaakt waarin eerstelijns werkers kennis en vaardigheden aanleren voor het doen van effectieve, op jongeren gerichte interventies. Het idee is dat jij zelf deze workshops kan geven aan je collega's en netwerkpartners, maar je kunt ook de oefeningen eruit pikken om die met jongeren te doen.

Dit is de workshop die 'conflicthantering' behandelt, de andere workshops gaan over: coaching en ouderschap; kritisch denken; omgaan met boosheid; identiteit en narratieven; constructief discussiëren en de laatste behandelt de beste manier om als overheid op te treden.

Opzet workshops

De zeven workshops hebben min of meer dezelfde structuur. Na de inleiding volgt een algemene toelichting op het radicaliseringsproces en de rol die bepaalde factoren daarin kunnen spelen. Daarna wordt één factor in relatie tot radicalisering uitgelicht. Vervolgens zijn er oefeningen, die enerzijds tot doel hebben om de deelnemers zelf te laten ervaren wat de betekenis is van de behandelde concepten en anderzijds bedoeld zijn om met jongeren uit te voeren. Ook worden de ervaringen en inzichten van de professionals zelf gebruikt om van elkaar te leren. Het is dus een mix van theorie, interactie en zelf doen en ervaren.

Met enige aanpassing is het heel goed mogelijk om deze training online uit te voeren. In de toelichting worden suggesties gedaan om de oefeningen te laten passen in een online medium; bijvoorbeeld door het toevoegen van breakout-sessies. De trainers zullen de training moeten aanpassen aan hun eigen specifieke digitale platform voor het beste resultaat.

Achtergrond

Wat is radicalisering?

Radicalisering is een complex proces waarvan onderzoekers en beleidsmakers verschillende inzichten en definities hebben (Borum, 2017). De belangrijkste onderdelen zijn extreme of radicale ideologieën en de bereidheid om geweld te gebruiken om doelen te bereiken, waardoor het een bedreiging van de maatschappelijke veiligheid wordt.

De factoren die een bijdrage leveren aan radicalisering kunnen worden verdeeld in push-, pull- en persoonlijke factoren. Push-factoren zijn zaken die mensen als het ware naar radicalisering toe duwen, weg van de reguliere maatschappij. Voorbeelden zijn boosheid of ervaren grieven als gevolg van arbeidsdiscriminatie (Van den Bos, 2019). Pull-factoren zijn factoren die mensen kunnen aantrekken tot radicalisering, zoals de broederlijke banden van een extremistische groep of de gevoelens van superioriteit die een bepaalde ideologie biedt. Persoonlijke factoren zijn de individuele kenmerken die sommige mensen kwetsbaarder maken dan anderen in vergelijkbare omstandigheden, zoals persoonlijke eigenschappen of levensgebeurtenissen (Vergani, Iqbal, Ilbahar en Barton, 2018).

Er wordt ook vaak verwezen naar verschillende fasen in het proces (Moghaddam, 2005; Feddes, Nickolson en Doosje, 2015; McCauley en Moskalenko, 2017). Deze visie op radicalisering ziet radicalisering als een spectrum of trap waarop elke volgende stap het individu naar een diepere staat van radicalisering brengt. De Europese Commissie (2020) omschrijft radicalisering als:

“een gefaseerd en complex proces waarin een individu of een groep een radicale ideologie of overtuiging omarmt die geweld accepteert, gebruikt of door de vingers ziet [] om een specifiek politiek of ideologisch doel te bereiken”.

Hoewel de ideologieën verschillen, is het proces van radicalisering vergelijkbaar in links-, rechts-, separatistisch, one-issue en religieus extremisme.

Diverse factoren kunnen een bijdrage leveren aan het radicaliseren van een persoon (Ranstorp, 2018). Dit kunnen kenmerken van het individu zijn, maar ook factoren in de directe omgeving van een jeugdige en nog verder weg liggende zaken als geopolitiek en (sociale) media. Voor meer informatie over zogenaamde triggerfactoren vormt de website van het Expertise centrum Sociale Stabiliteit (2020) een goede start (zie literatuurlijst). Ook kun je de e-learning doen die (gratis) te volgen is op <https://www.traininghermes.eu>.

Wat is polarisatie?

Daar waar radicalisering plaatsvindt op individueel of groepsniveau, is polarisatie meer een maatschappelijk kenmerk. Polarisation is een natuurlijke manier van mensen om de wereld overzichtelijk te maken en tegenstellingen te zien, man-vrouw, gelovig-ongelovig, 010 tegen 020, elite tegen het volk, wij tegen zij etc. Hierbij worden ook allerlei eigenschappen aan individuen uit de verschillende groepen toegekend (Brandsma, 2016).

Dit kan een probleem worden door drie mechanismen die polarisatie voeden: 1) wij-zij denken; 2) het blijven benadrukken van verschillen; en 3) onderbuikgevoelens overtreffen rede en argumenten (Brandsma, 2016). Dit kan ertoe leiden dat het niet meer gaat over de inhoud van een meningsverschil of tegengesteld belang, maar om een steeds sterker wordende wij tegen zij houding die op elk conflict wordt toegepast.

Deze achtergrond van een gepolariseerde maatschappij met versterkte tegenstellingen en een gebrek aan inhoudelijke argumenten, kan radicalisering stimuleren.

Wat verstaan we onder conflicthantering?

Conflicthantering verwijst naar “de gedragsstijl die gebruikt wordt om conflicten op te lossen tussen individuen die met elkaar omgaan in een verscheidenheid van omgevingen” (Wilson en Gross, 1994). Leren omgaan met conflicten met behulp van constructieve methoden is essentieel in de adolescentie omdat het bijdraagt aan een gezonde emotionele ontwikkeling van tieners.

De kenmerken van weerbaarheid¹ zijn in wezen dezelfde als de basisvaardigheden van conflictoplossing (oriëntatie, perceptie, emotie, communicatie, creatief en kritisch denken) (Crawford en Bodine, 1996).

Door adolescenten te leren constructieve conflictoplossingstechnieken toe te passen, krijgen ze de nodige instrumenten in handen om gezonde conflictstijlen te ontwikkelen, zodat ze goede relaties kunnen onderhouden met familie, vrienden/collega's en uiteindelijk meer weerbaar zijn tegen sociale polarisatie en radicalisering.

Waarom is conflicthantering belangrijk?

De workshop conflicthantering is een vorm van psycho-educatieve interventie waarbij de trainer (of de leerkracht, de mentor, coach, jongerenwerker, etc.), zijn of haar collega's kan leren hoe je gespannen situaties en conflicten tot een positief einde kunt brengen. Deze vaardigheden kunnen vervolgens ook aan jongeren worden geleerd. Deze vorm van interventie schept de voorwaarden voor gedragsverandering en de workshop biedt een veilige ruimte om te oefenen met nieuwe manieren om gespannen en conflictueuze situaties en sociale interacties aan te pakken.

De getrainde vaardigheden werken als beschermende factor tegen vaak genoemde push- en pullfactoren van radicalisering zoals: boosheid (Stout, 2002), zoektocht naar identiteit die bijdraagt aan een gevoel van erbij horen (Dalgaard-Nielsen, 2008), gebrek aan zelfwaardering en zelfvertrouwen (Chassman, 2016; Borum en Fein, 2017; Dawson, 2017), verminderd sociaal contact (Taylor en Horgan, 2006), persoonlijk slachtofferschap (McCauley en Moskalenko, 2011) en verplaatsing van agressie (Moghaddam, 2005).

¹ De kenmerken van veerkrachtige kinderen zijn: sociale competenties (ontvankelijkheid voor anderen, conceptuele en intellectuele flexibiliteit, zorg voor anderen, goede communicatievaardigheden, gevoel voor humor), probleemoplossend vermogen (vermogen om abstract te denken, na te denken, kritisch redeneervermogen, vermogen om in frustrerende situaties alternatieve oplossingen te bedenken), gevoel van autonomie (positief gevoel van onafhankelijkheid, opkomend gevoel van efficiëntie, hoog gevoel van eigenwaarde, impulscontrole, plannen en doelen stellen, geloof in de toekomst) (Bernard, 1993).

Conflicten kunnen bij al deze triggers een rol spelen en daarom is het aannemelijk dat leren omgaan met conflicten een beschermende factor is bij het voorkomen van radicalisering.

Bovendien worden door het oplossen van conflicten de band van tieners met familie en vrienden versterkt en in stand gehouden, waardoor de hechting wordt bevorderd die essentieel is voor de ontwikkeling van weerbaarheid. Onderwijs in conflicthantering ontwikkelt weerbaarheid door jongeren te laten zien dat zij in staat zijn hun gedrag te sturen door keuzes te maken die aan hun behoeften voldoen (Crawford en Bodine, 1996).

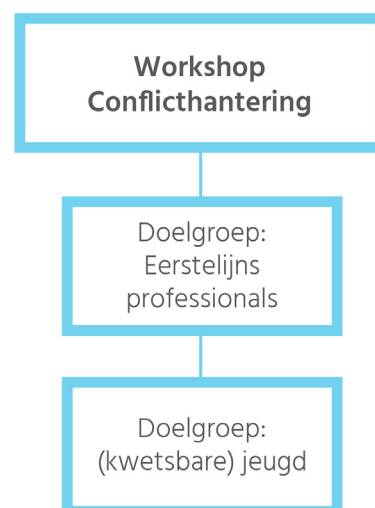
Een bijkomend voordeel is dat beter omgaan met conflicten scholen kan helpen bij het bevorderen van zowel de individuele gedragsveranderingen die nodig zijn voor verantwoordelijk burgerschap als de systemische veranderingen die nodig zijn voor een veilige leeromgeving. Onderwijs in conflictoplossing kan bijdragen tot het respecteren van de diversiteit van de schoolbevolking en zo sociale polarisatie vermijden.

Workshop nr. 6 Conflicthantering

Doelgroep

Primair: Eerstelijnsprofessionals die werken met jongeren die mogelijk kwetsbaar zijn voor radicalisering, zoals docenten, mentoren, jongerenwerkers, politiemensen, jeugdzorg-medewerkers en therapeuten, veiligheidskundigen, coaches, etc.

Secundair: jongeren tussen 10 en 18 jaar die mogelijk kwetsbaar



Centrale vragen

In de workshop zullen de volgende vragen beantwoord worden:

- Wat is radicalisering?
- Wat verstaan we onder een conflict?
- Wat verstaan we onder conflicthantering?
- Wat zijn de positieve aspecten van een conflict?
- Hoe kan een conflict constructief worden opgelost?
- Wat is de relatie tussen conflicthantering en radicalisering?
- Hoe kun je de inhoud van deze workshop gebruiken in je werk met jongeren?

Centrale concepten

Radicalisering, triggers van radicalisering, conflict, conflicthantering, argumenten, kritisch denken, samenwerken, enz.

Leeruitkomsten

De leeruitkomsten zijn deels afhankelijk van de oefeningen die gekozen worden. Na het afronden van de workshop:

- weet de deelnemer wat radicalisering inhoudt;
- kent de deelnemer de relatie tussen conflicthantering en radicalisering;
- kan de deelnemer actief naar een gesprekspartner luisteren;
- kan de deelnemer jongeren ondersteunen in het beter leren omgaan met conflicten zodat (cognitieve) empathie, samenwerking en assertieve communicatie worden gestimuleerd;
- weet de deelnemer waar aanvullende kennis en trainingen over omgaan met radicalisering te vinden zijn;
- kan de deelnemer de kennis en vaardigheden ten aanzien van conflicthantering integreren in zijn of haar professionele routine.

Kerncompetenties

Na het afronden van de workshop kunnen de deelnemers de volgende kerncompetenties overbrengen op jongeren:

- **Sociale competenties** – omgaan met conflictsituaties en in staat zijn op niet-conflicterende manieren te reageren en daarbij rekening te houden met de positieve aspecten van conflicten; in staat zijn te reageren als een positieve impuls voor verandering, de-escaleren van gespannen situaties en van gespannen sociale dynamiek binnen een groep.
- **Problemen oplossen** – jongeren in staat stellen zich de vaardigheden eigen te maken van een echte dialoog op een samenwerkende manier, en hen doen beseffen hoe hun reacties op conflicten de loop ervan helpen bepalen.
- Communicatievaardigheden** – jongeren in staat stellen negatieve en ‘giftige’
- communicatiepatronen te veranderen door aan te sturen op conflictvrije, positieve interacties.
- Emotionele competentie en autonomie** – jongeren te leren hun impulsen onder controle te houden en een groeiend gevoel van zelfredzaamheid te geven.

Methodologie

Deze workshop gaat uit van het ontwikkelen van kennis en vaardigheden door middel van het cognitief-gedragsonderwijsmodel en het *learning by doing* model (zie ook bijlage 1).

De workshop is een vorm van psycho-educatieve interventie waarbij de deelnemer technieken verkrijgt die helpen jonge individuen te leren reageren op conflictsituaties. De workshop voorziet professionals dus van strategieën om jongeren aan te moedigen gedrag te beheersen door keuzes te maken die hun behoeften op een niet-destructieve manier bevredigt waardoor conflicten hanteerbaar of zelfs opgelost worden.

Het heeft weinig effect als de workshop en oefeningen slechts één keer worden uitgevoerd. Om jongeren echt te leren omgaan met conflicten zou er regelmatig een herhaling moeten plaatsvinden.

Structuur van de workshop

Geschatte tijdsindeling (natuurlijk afhankelijk van het aantal en het niveau van de deelnemers, de tijd die er is en de oefeningen die jullie kiezen):

Inloop, koffie, thee	15 min
Voorstellen en inleiding	45 min
Uitleg over radicalisering	45 min
Pauze	15 min
Uitleg over coaching en ouderschap incl. oefeningen deel I	90 min
Lunch	45-60 min (geef tijd voor uitwisselen van ervaringen en opbouwen netwerk)
Oefeningen deel II	60 min
Feedback en afsluiting	10 min

Als er meer tijd is kun je oefeningen toevoegen. Als er minder tijd is, kun je onderdelen schrappen. Dit laatste is zeker aan te raden als de workshop online wordt gegeven.

Keuze oefeningen

De oefeningen die in deze workshop kunnen worden opgenomen, zijn er enerzijds op gericht om mensen te laten begrijpen wat een conflict en het omgaan met conflicten inhoudt. Anderzijds zijn er oefeningen die conflicthanteringsvaardigheden versterken.

De workshop is opgezet voor professionals, maar zoals gezegd kunnen delen ook gedaan worden met jongeren. Dat kan betekenen dat alternatieve oefeningen worden gekozen en dat oefeningen naar eigen inzicht worden aangepast op de leeftijdsgroep.

In de huidige opzet van de workshop worden onderstaande oefeningen uitgevoerd. Afhankelijk van de tijd en wensen van de deelnemers, kun je er voor kiezen om extra of andere oefeningen te gebruiken (blz. 13-44).

1. Wat is een conflict? blz. 13

5. Alles kan en mag! blz. 22



Oefening 1

IJsbreker

Doel	Een eerste idee krijgen van de overtuigingen en kennis van de deelnemers over conflicten en conflictoplossing. De deelnemers bewust maken van hun eigen vaardigheden om met conflicten om te gaan
Doelgroep	12-18 jaar en volwassenen
Timing	10 minuten
Nodig	Flip-over/markers, of computer/beamer
Beschrijving	Variant 1 (Wat is een conflict?): Stap 1-4: Trainer vraagt deelnemers de volgende vragen (één voor één) te beantwoorden door niet meer dan drie woorden per vraag op een vel papier te schrijven. (4 min) “Hoe herken ik een conflict?” “Welke gebeurtenissen/mensen/situaties/discussietheema’s zorgen het vaakst voor conflicten?” “Hoe reageer ik als ik in een conflict terecht kom met een andere persoon/groep mensen?” “Hoe slaag ik er met mijn conflictoplossingsstrategie in om het probleem op te lossen?” Stap 5: elke deelnemer kiest een partner en deelt de antwoorden met hem/haar. (4 min) [on-line, dit kan gedaan worden met een korte break-out sessie, als het platform het toelaat. Anders sla deze stap over] Stap 6: tijdens een rondetafelgesprek van 2 minuten verzamelt de trainer mogelijke antwoorden op een flipchart. Hopelijk wijzen de observaties van de deelnemers op het doel van deze oefeningen: zich bewust worden van iemands persoonlijke manier om conflicten te ervaren en ermee om te gaan, en in staat zijn om die te herkennen. Men wordt zich ervan bewust dat conflicten iets zijn waar we allemaal mee te maken hebben.

	Variant 2 (Wat is conflicthantering?): Wat is conflicthantering? De vraag wordt beantwoord door op een flip-over ‘conflicthantering’ te schrijven en de deelnemers vervolgens aan te moedigen te brainstormen en bijbehorende woorden te geven in termen van wat een conflict is, hoe het zich manifesteert in de context van de groep en buiten de groep, wat de fysieke uitingen ervan zijn, wat de implicaties zijn voor het sociale en gezinsleven, de persoonlijke ontwikkeling, aan welke strategieën voor conflictoplossing we kunnen denken, als die er zijn? Vervolgens gebruikt de trainer de door de deelnemers gegeven woorden om de belangrijkste kenmerken van een voorlopige definitie van conflict en conflictoplossing samen te vatten. Opmerking: als de oefening met jongeren wordt gedaan, kan het nuttig zijn om technologie in de oefening te integreren - gebruik bijvoorbeeld het Pooleverywhere.com platform om een woordenwolk in real time te maken.
Tip	De trainer sluit de ijsbreker af door te wijzen op de meest voorkomende antwoorden en vervolgt met erop te wijzen dat: Conflict is een normaal onderdeel van menselijke relaties, en het hoeft niet noodzakelijk als negatief te worden beschouwd. Als er constructief mee wordt omgegaan, kan een conflict positieve resultaten opleveren in elke relatie. De manier waarop met conflicten wordt omgegaan bepaalt of ze constructief of destructief zijn.
Leermethode	Begeleide discussie, zelfinstructie student
Visuele ondersteuning	Flip-over of pc/beamer

Oefening 2

Brainstormen definitie

Doel	Om een beter inzicht te krijgen in wat we onder conflicthantering verstaan
Doelgroep	10-18 jaar en volwassenen
Timing	10 minuten
Nodig	Pc/beamer, hand-out
Beschrijving	De deelnemers krijgen een reeks verklaringen over conflicthantering en wordt gevraagd in duo's te werken om de definities en de manier waarop ze kenmerken van conflicthantering weerspiegelen (zie hieronder) te beoordelen. Ze worden aangemoedigd om te bespreken welk deel van de definities zij het meest accuraat en relevant vinden. Vervolgens worden de ideeën met de hele groep gedeeld. De trainer noteert de gezamenlijk vastgestelde groepsdefinitie op een flip-over of (digitaal) bord
Tip	Het gaat niet per se om de 'perfecte' definitie van conflicthantering, maar om het samen nadenken over wat we eronder verstaan en wat het belang ervan zou kunnen zijn.
Leermethode	Begeleide discussie, cognitive modelling through mentor think aloud, teamwork
Visuele ondersteuning	Powerpoint, hand-out

Hand-out oefening 2 – Definitie conflicthantering

- Conflicten zijn een normaal onderdeel van menselijke relaties, maar ze hoeven niet per se als negatief te worden beschouwd. Als er constructief mee wordt omgegaan, kan een conflict positieve resultaten opleveren in een relatie, ongeacht het type. De manier waarop met conflicten wordt omgegaan bepaalt of ze constructief of destructief zijn (Deutsch en Coleman, 2000).
- Conflicthantering verwijst naar “de gedragsstijl die gebruikt wordt om conflicten op te lossen tussen individuen die met elkaar omgaan in een verscheidenheid van omgevingen” (Wilson en Gross, 1994). Leren omgaan met conflicten met behulp van constructieve methoden is essentieel in de adolescentie omdat het bijdraagt aan een gezonde emotionele ontwikkeling van tieners.
- Door adolescenten te leren constructieve conflictoplossingstechnieken toe te passen, krijgen ze de nodige instrumenten in handen om gezonde conflictstijlen te ontwikkelen, zodat ze gezonde relaties kunnen onderhouden met familie, vrienden/collega's, en uiteindelijk sociale polarisatie en radicalisering kunnen vermijden.
- Een bijkomend voordeel is dat beter omgaan met conflicten scholen kan helpen bij het bevorderen van zowel de individuele gedragsveranderingen die nodig zijn voor verantwoordelijk burgerschap als de systemische veranderingen die nodig zijn voor een veilige leeromgeving. Onderwijs in conflictoplossing kan bijdragen tot het respecteren van de diversiteit van de schoolbevolking en zo sociale polarisatie vermijden.
- De kenmerken van weerbaarheid¹ zijn in wezen dezelfde als de basisvaardigheden van conflictoplossing (oriëntatie, perceptie, emotie, communicatie, creatief en kritisch denken) (Crawford en Bodine, 1996).

Oefening 3

Hoe zie jij het? Naar Scannell (2010, p. 25)

Doel	De deelnemers helpen om: (1) zich meer op hun gemak te voelen bij conflicten, (2) de positieve aspecten van conflicten te herkennen, en (3) de mogelijke voordelen voor zichzelf en de anderen te begrijpen. Deze oefening zal teamleden in staat stellen manieren te ontdekken om toekomstige conflicten ten positieve te kunnen ombuigen.
Doelgroep	10-18 jaar en volwassenen
Timing	25-35 minuten
Nodig	Pc/beamer, hand-out, pen
Beschrijving	Laat de deelnemers duo's vormen. Geef elke persoon de hand-out. Geef de partners 10 tot 15 minuten de tijd om elkaar te interviewen. Bespreek de interviews met de groep en bespreek daarna de discussievragen. Variaties: Laat de teamleden om de drie vragen van partner wisselen om het niveau van vertrouwen binnen het team te verhogen. Discussievragen 1. Waren de perspectieven van je partner verschillend van jouw perspectief? 2. Wat heb je geleerd door het perspectief van een ander in overweging te nemen? 3. Maakt het bespreken van een conflict op deze manier het 'minder eng'? Op welke manier? 4. Is een conflict goed of slecht? 5. Wat zijn enkele manieren waarop conflicten nadelig zijn voor het team? 6. Wat zijn enkele manieren waarop conflicten het team verrijken?
Tip	Conflicten kunnen de trigger zijn die leidt tot betere oplossingen, creativiteit en samenwerking. Kijk of dit in de antwoorden terugkomt.
Leermethode	Begeleide discussie
Visuele ondersteuning	Hand-out

Hand-out oefening 3 – Hoe zie jij het?

1. Hoe definieer je een conflict?

2. Wat is jouw standaardreactie op een conflict?

3. Wat is jouw grootste kracht in de omgang met conflicten?

4. Als je één ding zou kunnen veranderen aan de manier waarop je met conflicten omgaat, wat zou dat dan zijn? Waarom?

5. Wat is de belangrijkste uitkomst van een conflict?

6. Op welke manieren heb je je groep/team/klas zien profiteren van conflicten?

7. Hoe kan een conflict nadelig zijn voor een groep?

8. Wat doe je als iemand een conflict met jou uit de weg gaat?

9. Wat zijn enkele redenen waarom je ervoor kiest om conflicten te vermijden?

10. Wat kun je doen om een gezonde houding ten opzichte van conflicten binnen je groep te bevorderen?

Oefening 4 Vind de goede manier

Doel	Leren hoe je in de praktijk basisvaardigheden kunt opsporen die nodig zijn bij conflicthantering
Doelgroep	10-18 jaar en volwassenen
Timing	10 minuten
Nodig	Pc/beamer, evt. hand-out
Beschrijving	De deelnemers worden verdeeld in groepen van 5-6 personen. Vervolgens krijgt elke groep de opdracht om de definities van conflict, assertiviteit, actief luisteren en cognitieve empathie te lezen die hieronder worden gegeven. Na het lezen van de definitie moet elke groep de zes stappen voor het oplossen van omgaan met boosheid uit figuur 4.1 lezen en bespreken, en proberen elke stap te koppelen aan een van de vaardigheden die in de sectie definities worden genoemd. Vervolgens geven de groepsleden voorbeelden van hoe zij deze vaardigheden in het verleden hebben gebruikt. Tenslotte brengt elke groep plenair verslag uit aan de groep en worden de resultaten vergeleken
Tip	Dit is een vrij cognitieve oefening. Bij een wat minder cognitieve doelgroep kun je overwegen om de klas uit te leggen hoe ze met boosheid omgaan en dan samen de vaardigheden 'ontdekken'.
Leermethode	Oefenen, begeleide en vrije discussie, zelf-instructie
Visuele ondersteuning	Figuur 4.1

Definities

- **Oplossen van conflicten:** Conflicten kunnen positieve gevolgen hebben voor een relatie als er constructief mee wordt omgegaan. Het oplossen van conflicten bevordert en behoudt relaties, wat hechting versterkt - essentieel voor het ontwikkelen van weerbaarheid.

- **Assertiviteit:** Het vermogen om duidelijk en krachtig, en zonder agressie, uiting te geven aan de eigen mening is de sleutel tot het voorkomen van of omgaan met conflicten op een verantwoorde manier. Assertiviteit is een van de belangrijkste vaardigheden in het omgaan met conflicten. Assertieve communicatie kan relaties versterken, stress als gevolg van conflicten verminderen en de sociale steun bieden wanneer men moeilijke tijden doormaakt.
- **Actief luisteren:** Luisteren en vragen stellen gericht op het verhelderen van de kernpunten van de andere partij, in plaats van zichzelf te verdedigen, geeft je een beter idee van het perspectief van de ander.
- **Cognitieve empathie:** Cognitieve empathie is het vermogen om te begrijpen hoe een persoon zich voelt en wat hij zou kunnen denken. Empathie is een onderdeel van emotionele intelligentie dat nuttig is bij conflictoplossing. Het maakt mensen tot betere gesprekspartners, omdat het hen helpt informatie door te geven op een manier die de andere persoon het best bereikt.

Further reading – The distinction between cognitive and emotional empathy

- Emotional empathy, also called affective empathy or primitive empathy, is the subjective state resulting from emotional contagion (<http://danielgoleman.info/three-kinds-of-empathy-cognitive-emotional-compassionate/>). It is our automatic drive to respond appropriately to another's emotions. This kind of empathy happens automatically, and often unconsciously. It has also been referred to as the vicarious sharing of emotions.
- Cognitive empathy (http://pages.uoregon.edu/hodgeslab/files/Download/HodgesMyers_2007.pdf) is the largely conscious drive to recognize accurately and understand another's emotional state. Sometimes we call this kind of empathy "perspective taking."
- Cognitive empathy is deliberate, a skill that everyone at work can learn and needs to use. Emotional empathy is automatic; it happens to us, rather than us doing it. But we can be deliberate in this process too, simply by attending to ourselves (self-awareness) and managing our emotional responses to people and situations (self-management). Among medical doctors, this skill is referred to as "bedside manner," and it is something that can be learned and applied in order to bring emotional empathy under conscious control. These skills are more than worth learning as we all need cognitive and emotional empathy in enough measures to contribute to society and organizations.

Source: <http://blog.teleosleaders.com/2013/07/19/emotional-empathy-and-cognitive-empathy/>

PROBLEMEN MET BOOSHEID

oplossen in 6 stappen

1 **Bereid jezelf voor op een discussie.**

Bereid jezelf voor op een discussie.
Je wens moet zijn om kalm te blijven.

2 **Benoem het probleem.**

Communiceer krachtig wat het probleem is, maar op een respectvolle manier.

3 **Wees open voor de andere persoon (goede luistervaardigheden).**

Geef de ander de kans zijn/haar idee af te maken. Geef aan wat je uit het verhaal van de andere persoon hebt begrepen. Als je iets niet begrepen hebt, stel dan vragen om de kwestie te verduidelijken.

4 **Vertel je gesprekspartner(s) hoe je je voelt.**

Gebruik bij het communiceren ik-boodschappen.

5 **Bespreek en discussieer over oplossingen voor het probleem.**

Benoem zo veel mogelijk ideeën.

6 **Kies een oplossing om die toe te passen.**

Bepaal een tijdsduur om het effect ervan te evalueren.

Figuur 4.1. Problemen met boosheid oplossen, gebaseerd op het werk van Elizabeth Verdick en Marjorie Lisovskis, *How to Take the Grrrr Out of Anger (Revised & Updated Edition)*, Free Spirit Publishing

Oefening 5

Alles kan en mag!

Doel	Dit spel is een goede manier voor deelnemers om op een niet-bedreigende manier een mini-conflict aan te gaan met een ander. Deelnemers kunnen leren hoe ze het verschil kunnen maken tussen debat en echte dialoog.
Doelgroep	10-18 jaar en volwassenen
Timing	15-20 minuten
Nodig	Pc/beamer
Beschrijving	Fase 1 Stap 1: Vraag de deelnemers een partner te zoeken. Stap 2: Laat elk paar tegenover elkaar staan, met de rechtervuist naar voren (zoals in Steen, Papier, Schaar), en zeg samen: “Niets, iets, alles!” . Stap 3: Zodra het woord iets is gezegd, roepen de twee deelnemers de naam van een voorwerp dat ze kunnen bedenken (hond, beker, schoen, ...). Stap 4: Na het roepen van hun voorwerpen moeten de teamleden nu met elkaar in debat gaan over de vraag waarom hun voorwerp dat van de ander zou “verslaan”. Laat het debat ongeveer twee tot drie minuten duren. Stap 5: Las een korte pauze in om een inleidende discussie op gang te brengen over het verschil tussen debat en dialoog. Om het onderscheid te maken, herinner aan de definities van actief luisteren en cognitieve empathie en vraag, met behulp van de hand-outs in Fig. 5.1 en Fig. 5.2, aan elke deelnemer om na te gaan aan hoeveel van de voorwaarden van dialoog werd voldaan. Fase 2 Stap 1: Laat het de deelnemers na de inleidende bespreking hun gesprekken voortzetten, maar moedig de ze nu aan om een dialoog aan te gaan - vragen stellen en naar de antwoorden luisteren - om tot een onderlinge overeenkomst te komen.

	Fase 3 Afrondende discussie - Discussievragen 1. Hoe reageerde je op je miniconflict? 2. Is dit hoe je normaal handelt in conflictsituaties? Waarom wel of waarom niet? 3. Hoe was je in staat om tot overeenstemming te komen? 4. Wat gebeurde er toen u overschakelde van debat naar dialoog? 5. Wanneer iemand het niet met je eens is, stop je dan altijd om vragen te stellen? 6. Is het moeilijk om te luisteren als iemand het niet met je eens is? Waarom? 7. Wat maakte het makkelijker in deze activiteit? 8. Op welke manieren zou je deze vaardigheden de volgende keer kunnen gebruiken als je in conflict bent met een andere persoon?
Tip	Het essentiële verschil tussen debat en dialoog is dat echte dialoog op samenwerking is gericht. Deelnemers werken toe naar gedeeld begrip en kracht en waarde in elkaars standpunten. Een debat is een discussie met als doel het eigen standpunt te overtuigen of te bepleiten, te proberen het ongelijk van de ander te bewijzen, en te zoeken naar fouten en zwakheden in de standpunten van de ander. In een dialoog is het de bedoeling om echt naar elkaars perspectief te luisteren, met de bereidheid om ons te laten beïnvloeden door wat we horen. Dialoog stelt mensen in staat om begrip te ontwikkelen voor elkaars perspectieven, gedachten en gevoelens en om hun eigen standpunt opnieuw te evalueren rekening houdend met het begrip van de ander. In een dialoog krijgt iedereen de kans om gehoord en begrepen te worden en van elkaar te leren.
Leermethode	Simulatie, begeleide discussie, <i>cognitive modelling through mentor think aloud</i>, samenwerken, interne zelf-instructie
Visuele ondersteuning	Powerpoint-slides

Hand-out oefening 5 (1) – Actief luisteren test

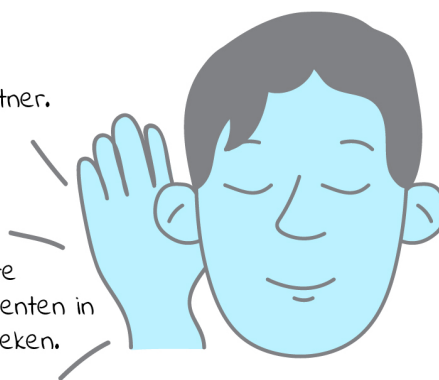
Ben je goed in actief luisteren?

Doe de test voor een snelle check

Kruis elke verklaring die in uw situatie van toepassing is aan.

Als ik luister...

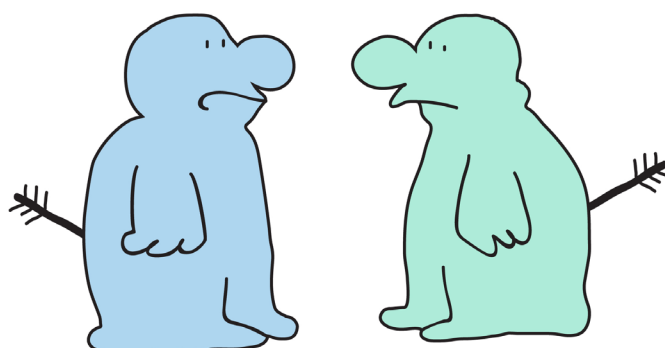
- maak ik graag oogcontact met mijn gesprekspartner.
- wacht ik tot ze uitgesproken zijn voordat ik mijn punt maak.
- probeer ik aandachtig te luisteren naar wat zij te zeggen hebben en na te denken over hun argumenten in plaats van in mezelf na te denken terwijl zij spreken.
- dwing ik mezelf om naar hun argumenten te luisteren, ook al ben ik het er niet mee eens.
- probeer ik niet het gesprek af te leiden om mijn eigen doelen te dienen.
- heb ik aandacht en respect voor de boodschap van anderen.
- probeer ik te achterhalen en te begrijpen wat mijn gesprekspartner voelt, gelooft en wil.
- heb ik de gewoonte om te luisteren naar elke kant van het verhaal in een conflict.
- geloof ik dat luisteren naar beide partijen de enige manier is om van conflict naar overeenstemming te komen



Figuur 5.1. Test je vaardigheid in actief luisteren

Hand-out oefening 5 (2) – Cognitieve empathie test

Voordat ik reageer	herinner ik mezelf eraan dat andere mensen hun eigen gemoedstoestand hebben.	
	zoek ik naar aanwijzingen over emotioneel gedrag en gedachten - in hun gedrag, gebaren, kleding, mimiek enz. en probeer ze te lezen	
	zoek ik actief naar gezamenlijke aandacht	
	houd ik zorgvuldig rekening met hun perspectief	
	communiceer ik non-verbaal met bemoedigende lichaamstaal	
Als ik reageer	erken ik en benoem ik dat ik begrip heb voor hun gevoelens (bv. Je klinkt overstuur)	
	communiceer ik mijn eigen perspectief op een assertieve manier	
	probeer ik oogcontact te houden en open gebaren te maken	
	pauzeer ik wanneer ik daartoe een teken krijg	



Ik weet precies hoe je je voelt.

Figuur 5.2. Test je cognitieve empathie

Oefening 6 Conflict-responscyclus³

Doel	Wanneer mensen worden geconfronteerd met dingen die als beledigend of bedreigend worden ervaren, reageren ze. Voor het grootste deel zijn deze reacties snel en automatisch. De reactie is zo snel dat men soms in een conflict belandt zonder te beseffen hoe het gebeurd is. Deze oefening helpt de deelnemers inzicht te krijgen in het mentale proces dat aan de basis ligt van negatieve interacties, en hopelijk kunnen ze dat inzicht gebruiken om productiever te reageren op verontrustende stimuli. Deelnemers begrijpen hun interne reacties op triggers en hoe deze externe reacties beïnvloeden.
Doelgroep	10-18 jaar en volwassenen
Timing	15 minuten
Nodig	15 minuten
Beschrijving	Bespreek de hieronder gegeven conflicten en bepaal de belangrijkste elementen van de conflictcyclus.
Tip	-
Leermethode	Begeleide discussie
Visuele ondersteuning	Powerpoint-dia

³ Conflict Cyclus gebaseerd op Hillsboro Mediation Program's "The Anatomy of Conflict" (2014). Zie <https://cpb-us-e1.wpmucdn.com/blogs.uoregon.edu/dist/8/11350/files/2015/04/Conflict-Response-Cycle-1-16jdud6.pdf>

Conflict-responscyclus



Deze cyclus omvat een aantal onderdelen die effect hebben op de uitkomst. Je kunt impulsief reageren en een conflict laten escaleren OF effectief reageren en het probleem oplossen. Probeer, voordat je reageert, het proces te beïnvloeden. Controleer je veronderstellingen. Overweeg de mogelijke gevolgen van je reactie. Het is moeilijk om te doen, maar enorm nuttig!

Aanwijzingen

1. Reconstrueer de conflict-responscyclus in de ruimte. Zet zes stoelen in een losse cirkel en wijs elke stoel toe aan een fase in de conflictcyclus. Of label zes stukken papier en plak ze met plakband op de grond.
2. Vraag de deelnemers om in tweetallen het bijgeleverde werkblad in te vullen met een beschrijving van een persoonlijke conflictcyclus. Als ze liever geen persoonlijk verhaal willen delen, vraag hen dan om er een te verzinnen.
3. Vraag elke groep om hun cyclus te delen. Vraag één leerling om zich van fase naar fase te bewegen terwijl zijn/haar partner het verhaal vertelt.
4. Vraag de rest van de groep om in stilte toe te kijken. Herinner hen eraan dat het delen van een persoonlijk verhaal vertrouwen en veiligheid vereist.

Discussievragen

- Wat is volgens jou de belangrijkste fase van de cyclus en waarom?
- Waarom is het nuttig om de cyclus stap voor stap te doorlopen?
- Ben je momenteel in conflict door bepaalde triggers? Zo ja, hoe zou je die relatie kunnen verbeteren?

Relatie: We hebben allemaal unieke relaties met de dingen om ons heen die gevormd zijn door onze eerdere interacties. We ontwikkelen patronen van interactie met bijna alles, klassen, voedsel, groepen en gebeurtenissen. Bij conflicten denken we echter meestal aan interacties tussen individuen. Normale interactie is de manier waarop je gewoonlijk met een persoon of ding omgaat.

Scenario X-ray:

Bv: Ik zie Jenna wel eens, maar we praten niet echt.

Gebeurtenis: Een gebeurtenis is de aanleiding of actie die niet strookt met jullie normale relatie. In conflicten zijn dit negatief waargenomen interacties. Deze gebeurtenissen hebben het potentieel om relaties te veranderen.

Voorbeeld: Jenna duwde me in de gang.

Emotionele reactie (intern): Je interne reacties zijn de emoties die door een trigger worden opgeroepen.

Bv: gekwetst, bang, in verlegenheid gebracht, verrast, boos.

Veronderstellingen (intern): In dit stadium probeer je te rationaliseren waarom de gebeurtenis plaatsvond. Vaak hebben we beperkte informatie over de situatie, dus vertrouwen we op intuïties en veronderstellingen. Onze interpretatie van een gebeurtenis kan heel anders zijn dan die van een ander.

Voorbeeld: Jenna duwde me omdat ze me niet mag; Jenna duwde me omdat ze een gemeen persoon is.

Grens: De grens is een beslissing. Het is de beslissing, niet altijd bewust genomen, over hoe te handelen in reactie op de gebeurtenis, je emoties en veronderstellingen.

Bv: Ik ga Jenna terugduwen; ik ga het gewoon negeren.

Reactie (extern): De uitvoering van de beslissing die je bij de grens hebt genomen. Uw externe reactie heeft het potentieel om de situatie sterk te verbeteren OF verder in conflict te brengen.

Bv: Duwt Jenna.

Resultaat: De impact die je externe reactie had op de situatie of relatie. Of het resultaat positief of negatief is, hangt grotendeels af van hoe je kiest te reageren.

Voorbeeld: Jij en Jenna krijgen ruzie op de gang; Je vraagt Jenna waarom ze je duwde en het blijkt dat ze gewoon niet oplette.

Relatie: Als je terugkeert naar de top van de cyclus, is je besef van de normale interactie veranderd, soms drastisch. Je nieuwe relatie kan veel beter zijn OF een relatie waarin je gevoeliger bent voor toekomstige triggerende gebeurtenissen en die gekenmerkt wordt door chronische conflicten.

Uitkomst: Nu vermijd ik Jenna als ik haar zie.

Alternatief

Dit is best een complexe oefening als je deze voor het eerst leest. Als de volledige cyclus in eerste instantie te ingewikkeld lijkt, pas hem dan aan. Een eenvoudigere versie van de cyclus zou er als volgt uit kunnen zien:

Gebeurtenis → Emotie → Reactie → Uitkomst

Zodra de deelnemers vertrouwd zijn met het concept, kun je nog extra fasen inlassen, zoals Aannames en Relatie-effect.

Bereid je goed voor, probeer het gewoon en kijk wat er werkt!

Oefening 7 – Conflict style shuffle ⁴

Doel	Deelnemers kent de 5 conflicthanteringsstijlen. Deelnemers begrijpt de voor- en nadelen van elke stijl en dat de omstandigheden bepalen welke stijl bij geschikt is.
Doelgroep	10-18 jaar en volwassenen
Timing	10-18 jaar en volwassenen
Nodig	Pc/beamer, evt. hand-out met scenario's
Beschrijving	In deze oefening maken de deelnemers kennis met de 5 conflicthanteringsstijlen (concurrentie, vermijding, aanpassing, compromis, samenwerking). Groepsgrootte: Minimaal 5 deelnemers 1. De deelnemers wordt gevraagd de conflictbeheersingsstijlen stijlen (competitie, samenwerking, compromis, vermijding en aanpassing) te lezen (maak hand-out van de uitleg hieronder). 2. Vervolgens vragen de trainers hen te discussiëren en een collectieve mindmap te maken met de belangrijkste kenmerken van elke stijl. 3. De deelnemers bekijken een kort filmpje op YouTube waarin elke stijl verder wordt uitgelegd en blijven relevante details toevoegen aan de mindmaps: https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuxAc0g. 4. De trainer verdeelt de ruimte in 5 secties, een sectie voor elke conflicthanteringsstijl. Je kunt ook 5 borden op de muren plakken of 5 'bureauilanden' vormen. 5. Verdeel de leerlingen over elk van de 5 secties, zodat er 5 even grote groepen ontstaan. 6. Lees hardop een van de conflictscenario's voor die hieronder (figuur 7.1) zijn gegeven en geef de leerlingen 3-4 minuten om over deze vragen na te denken: a. Hoe zou iemand dit probleem kunnen aanpakken met de conflictbeheersingsstijl van jouw sectie? b. Wat zouden de gevolgen kunnen zijn van een dergelijke aanpak?

⁴ Conflict styles. Bron: Thomas, K. (1976) "Conflict and conflict management"

	7. Vraag elke groep om hun antwoorden te delen. 8. Vraag elke groep om naar de volgende sectie te gaan en herhaal dit proces. Ga zo door tot elke groep in elke sectie heeft geantwoord. Uitgebreide discussievragen • Met welke stijl van conflicthantering identificeer je je het meest? Hoe komt dat? • Welke conflicthanteringsstijl vond je het moeilijkst om over te nemen? Hoe kwam dat? • Denkt u dat één stijl altijd de voorkeur verdient boven de andere? • In welk soort situatie kunt u het beste de strijd aangaan? Vermijden? Aanpassen? Alternatief • Terwijl u het conflictscenario voorleest, vraagt u de leerlingen om in het midden van de kamer te gaan staan. Nadat ze het scenario hebben gehoord, vraag de leerlingen te vragen naar het deel te gaan met de stijl die zij zouden aannemen in die situatie.
Tip	Zorg ervoor dat iedereen aan de beurt komt om terug te koppelen
Leermethode	Instructie, demonstratie, vrije en begeleide discussie, <i>cognitive modelling through mentor think aloud</i>
Visuele ondersteuning	Hand-out Overzicht Conflicthanteringsstijlen Hand-out met scenario's (voor jezelf) YouTube video's: https://www.youtube.com/watch?v=5tF6mA0vmA8&t=182s https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g

Hand-out oefening 7 – Conflictbeheersingsstijlen

Er zijn verschillende manieren om een probleem op te lossen. De manier waarop we een conflict benaderen hangt af van onze middelen, overtuigingen, het belang van het resultaat en het belang van onze verdere relatie met de betrokkenen. Er zijn vijf algemeen bekende conflicthanteringsstijlen. We kunnen geneigd zijn tot maar de stijl die we kiezen hangt meestal af van de situatie. Alle stijlen hebben een geschikte tijd en plaats.

Competitie. Concurrenten houden hun “oog op de prijs”. De nadruk ligt op winnen, en als dat betekent dat anderen moeten verliezen of een relatie wordt beschadigd, dan zij het zo. Concurrentie is overheersend in onze samenleving, van sport tot zaken tot oorlog. Competitie is meestal voor de sterkere, maar is ook de stijl van de rigide en de onzekere mensen. Het is de stijl die gebruikt wordt wanneer succes belangrijk genoeg is om een nederlaag te riskeren.

Vermijding. Soms is een conflict gewoon niet de moeite waard om bij betrokken te raken, ongeacht de uitkomst. Misschien heeft de kwestie niet veel invloed op u of zou het vinden van een oplossing tijd kosten die u beter ergens anders aan kunt besteden. Af en toe zijn problemen gewoon opgelost, maar meestal lost vermijding conflicten niet op. Het probleem zal blijven zoals het is, en misschien is dat aanvaardbaar. Andere keren, kan vermijding het probleem laten escaleren tot een andere stijl nodig is.

Accommodatie/aanpassing. Wanneer relaties belangrijker zijn dan doelstellingen, kunt u uw positie opgeven om op goede voet te blijven met de andere betrokkenen. Als competitie “mijn manier of wegwezen” is, dan is inschikkelijkheid is “jouw manier is prima voor mij, vriend.” Misschien weet je dat de andere persoon sterkere emoties over de kwestie heeft dan jij. Of misschien kunt je er niet tegen om een vijand te maken. Mensen die zich aanpassen, kalmeren de situatie, zelfs als dat betekent dat je de anderen laat ‘winnen’.

Compromissen. Delen en verdelen, in een compromis verliest geen partij, en geen partij wint echt. Meestal doet een compromis een beroep op objectieve eerlijkheid zoals, 50/50, om de beurt of “als we niet allebei niet allebei onze zin krijgen, doet geen van ons het.” Compromissen stellen je in staat om een deel van wat je wilt te krijgen, en meestal gaan relaties er niet op achteruit. Compromissen kunnen echter onbevredigend aanvoelen en kunnen de plaats innemen een meer creatieve, mogelijke win-win oplossing.

Samenwerking. Samenwerkers hechten waarde aan zowel hun eigen doelen als hun relatie met anderen die bij het conflict betrokken zijn. Samenwerkers streven naar duurzame, wederzijds aanvaardbare oplossingen. Samenwerking vergt tijd en creativiteit, maar leidt meestal tot een win-win resultaat.

Hand-out oefening 7 – Conflictscenario's (1)

Voor kinderen/tieners

- Je familie is net verhuisd naar een nieuw huis. Er zijn drie kamers beschikbaar voor jou, je broer en zus, maar één kamer is groter dan de andere en heeft een grotere kast. Je zus heeft de meeste kleren en staat erop dat ze de kamer nodig heeft. Je broer vindt dat hij de kamer moet krijgen omdat hij de oudste is. Jij wilt de extra ruimte voor je drumstel. Het stoorde iedereen als je in de eetkamer oefende. Je ouders zeiden dat jullie het onderling moesten oplossen.
- Deze maand is je school bezig met een anti-drugscampagne. Jij en Emre zijn gekozen om een groot spandoek te maken dat in de hal van de school komt te hangen. Emre wil een serie portretten van studenten tekenen, elk met hun eigen drugsbewustzijn slogan. Jij houdt niet van tekenen en zou liever het spandoek gebruiken om de schoolcampagne in grote blokletters uit te leggen.
- Je beste vriend(in) Robin heeft geflirt met het een jongen/meisje dat jij leuk vindt. Het stoort je, maar het is niet bijzonder verrassend. Robin flirt met zowat elk meisje/elke jongen op school. Echter, als Robins vriend weet je dat degene hij/zij echt leuk vindt Kim is. Robin heeft al jaren een oogje op haar. Je bent aan het beslissen wat je met de situatie aan moet.
- Je bent onlangs bevriend geraakt met Meriam en hebt haar een vriendschapsverzoek gestuurd op Facebook. Je vindt Meriam in het echt leuk, maar online is ze een beetje overdreven. Ze vindt alles leuk en geeft commentaar op bijna alles wat je post, en sommige van haar opmerkingen zijn ongepast. Je bent erg geïrriteerd geraakt en je bent bezorgd dat je ouders en andere vrienden zullen afkeuren wat ze op je profiel zien.
- Elke zomer werk je voor je opa om klusjes aan zijn huis te doen. Je geniet van het werk en je vindt het fijn om extra geld te hebben voor het schooljaar. Maar dit jaar, heeft je opa ook de zoon van zijn buurman, Chris, ingehuurd om te helpen. Langzaam maar zeker neemt Chris steeds meer van jouw klusjes over. Sommige dagen kom je aan, en je opa heeft niets voor je te doen! Je kent Chris niet zo goed, maar je vindt dat jij de eerste keuze van de jobs moet hebben. Jij bent tenslotte de kleinzoon!

Hand-out oefening 7 – Conflictscenario's (2)

Voor adolescenten/volwassenen

- Een van je klasgenoten/buren gaat naar een bijeenkomst waar jij ook bij bent en begint daar denigrerende opmerkingen te maken over immigranten (die in de groep aanwezig zijn). Hij beschuldigt hen van het stelen van “de banen van rechtmatige burgers en het verkrachten van hun vrouwen”.
- Je bent op een bijeenkomst van eerstejaarsstudenten op de campus die gewijd is aan het verwelkomen van nieuwkomers. Onder de eerstejaarsstudenten zie je een vriendin uit de buurt die je al lang niet meer hebt gezien (zij is een moslima van Marokkaanse afkomst en is in Nederland geboren). Je gaat haar begroeten en dan spreekt een andere student, die al in gesprek was met je vriendin, en die haar met een lage stem uitlegt dat het geen zin heeft met je te praten omdat ze nooit door deze “decadente ongelovigen” zal worden aanvaard.
- Je bent een leraar/wijkagent/raadslid/medestudent. Je ziet een kennelijk boze puber die op het schoolplein/ergens in de wijk een luidruchtige discussie voert en geruchten verspreidt onder medeleerlingen/burgers. Ze beschuldigt de schoolleiding/het stadhuis van “geheime blanke suprematistische, Nazi-praktijken van het vergiften van het water om de Joodse/islamitische kinderen in de gemeenschap te doden”.

Oefening 8 Ik-uitspraken

Doel	Deelnemers kunnen ik-uitspraken doen en begrijpen de voordelen ervan in communicatie.
Doelgroep	10-18 jaar en volwassenen
Timing	10 minuten
Nodig	Pc/beamer, evt. hand-out
Beschrijving	Deze oefening helpt mensen de voordelen van ik-uitspraken in communicatie te begrijpen. Deelnemers oefenen met het maken van ik-verklaringen, in plaats van hun ongenoegen te uiten in de vorm van jij-verklaringen, en leren het verschil zien tussen beschuldigingen en zelfexpressie. Fase 1 1. Maak duo's. Vraag de ene deelnemer om de spreker te zijn en de andere om de ik-tolk van de spreker te zijn. 2. Vraag duo om samen te werken met een andere spreker en tolk, zodat er groepjes van vier ontstaan. 3. Vraag de sprekers om een fictief conflict aan te gaan. De sprekers mogen slechts één zin per keer zeggen, afwisselend over en weer, EN mogen alleen in de jij-vorm spreken. De sprekers kunnen hun eigen meningsverschil verzinnen of je kunt een aantal conflictsituaties aanreiken (bv. over niet nagekomen afspraken in de samenwerking). 4. Na elke uitspraak, en voordat de andere spreker antwoordt, herformuleert de ik-vertolker van die spreker de zin als een ik-uitspraak. 5. Ga zo door - eerste spreker, eerste tolk, tweede spreker, tweede tolk - gedurende 5-10 minuten. Fase 2 <i>Afsluitende vragen</i> • Wat was makkelijker om te horen als spreker, jij-uitspraken of ik-uitspraken? Waarom? • Wat was voor jou als ik-vertaler de uitdaging bij het opstellen van ik-uitspraken? • Waarom zou het hebben van een ik-tolk (of de mogelijkheid om te spreken in ik-uitspraken) nuttig zijn bij een meningsverschil?

Tip	Pas op voor verkapte jij-uitspraken: bijv. “Ik heb het gevoel dat je mijn wedstrijd weer gemist hebt” is geen echt gevoel en het is geen ik-uitspraak. Het is een beschuldiging met “ik” ervoor. Zorg ervoor dat ik-vertolkers zich richten op echte emoties en persoonlijke ervaringen. <i>Achtergrond:</i> - Als we boos op iemand zijn, uiten we ons ongenoegen vaak in de vorm van jij-uitspraken: “Je hebt mijn wedstrijd weer gemist. Je komt nooit opdagen als je zegt dat je komt.” We beschuldigen, gissen naar andermans bedoelingen en onderdrukken hun daden. In plaats van de situatie te verbeteren, werken jij-verklaringen defensief gedrag in de hand en lokken ontkenning en weerlegging uit. - Ik-uitspraken, richten zich daarentegen op iemands eigen ervaring en gevoelens en zijn een kans om iemands perspectief te delen. “Ik keek er echt naar uit om je bij mijn wedstrijd te zien. Ik voelde me teleurgesteld toen dat niet gebeurde.” Ze zijn gemakkelijker aan te horen dan waardeoordelen, beschuldigingen of kritische uitspraken en zijn tegelijkertijd moeilijker te betwisten.
Leermethode	Rollenspel, oefenen, begeleide discussie, feedback
Visuele ondersteuning	-

Oefening 9 Over de streep

Doel	Gangbare onderhandelingsacties begrijpen en toepassen. Begrijpen hoe machtsongelijkheid en externe druk onderhandelingen kunnen beïnvloeden.
Doelgroep	10-18 jaar en volwassenen
Timing	15-20 minuten
Nodig	15-20 minuten
Beschrijving	Fase 1 1. Maak met behulp van afplaktape een lange lijn op de vloer van de ruimte. 2. Maak duo's en laat ze tegenover elkaar aan weerskanten van de lijn staan. 3. Het doel van elke deelnemer is zijn/haar partner ervan te overtuigen de scheidingslijn over te steken. Ze mogen elke tactiek gebruiken behalve fysiek geweld. De partner die zijn/haar partner met succes overtuigt om de lijn over te steken, wint. 4. Na 5 minuten of zodra een partner van elk tweetal de lijn is overgestoken, bespreekt u de activiteit. Fase 2 - Discussievragen 1. Welke onderhandelingsstrategieën heb je gebruikt om je partner te overtuigen? (Kan leiden tot een discussie over gebruikelijke onderhandelingsacties). 2. Als je over de streep bent gegaan, waarom? Wat heeft je overtuigd? 3. Heeft iemand eraan gedacht om gewoon van plaats te ruilen (win-win)? Fase 3 1. Zet het grootste deel van de groep tegenover één of twee leerlingen (tekent machtsongelijkheid). 2. Vertel in het geheim aan één kant van de lijn dat als ze hun partner niet overtuigen om over te steken, ze aan het eind van de onderhandelingen zullen MOETEN oversteken (tekent zwakte).

	3. Kondig een tijdslimiet aan - zeer kort (1 minuut) of zeer lang (10 minuten) - en bespreek hoe tijdsbeperkingen de strategie beïnvloeden. 4. Tape 5 parallelle lijnen af, zodat er 7 scheidslijnen ontstaan. Bespreek hoe de mogelijkheid om stapsgewijs concessies te doen de onderhandelingen beïnvloedt. 5. Gebruik een punten- of prijzensysteem. Kondig aan dat wie zijn partner overtuigt om over te steken, 2 punten/prijzen krijgt; wie oversteekt, krijgt 1 punt/prijs; als geen van beide partners oversteekt, worden geen punten of prijzen toegekend.
Tip	Gebruik evt als voorbeeld een situatie uit je eigen leven.
Leermethode	Oefenen, vrije en begeleide discussie, <i>cognitive modelling through mentor think aloud</i> , interne zelf-instructie
Visuele ondersteuning	-

Achtergrond

Onderhandeling wordt vaak gebruikt om meningsverschillen bij te leggen. Alle uitwisselingen gaan gepaard met onderhandeling, en conflicten vaak ook. In deze activiteit leren de deelnemers basisonderhandelingsstrategieën en hoe onderhandelingen kunnen worden beïnvloed door omstandigheden.

Hoewel we het meestal niet zo noemen, onderhandelen we de hele tijd - met onszelf, met onze vrienden, met onze ouders en collega's.

Voor studenten kunnen deze onderhandelingen eruit zien als: Zal ik blijven studeren of Netflixen? Ik doe de afwas als ik daarna naar Ali mag.

Gangbare onderhandelings tactieken

1. Machtsgrepen - Pogingen om de andere partij tot concessie te dwingen: bedreigingen, de relatie als hefboom gebruiken, liegen, en weigeren te onderhandelen.

Bv: Je kunt net zo goed hierheen komen, want ik geef toch niet toe.

2. Concessies/compromissen - Handelingen die het voor de andere partij gemakkelijker maken om met je in te stemmen: steekpenningen, je eisen afzwakken, beloften van toekomstige gunsten.

Bv: Als je over de streep gaat, zal ik je wiskundehuiswerk maken.

3. Processtappen - Veranderen van de structurele dynamiek van de onderhandeling: steun verwerven, schakelen, perspectief bieden.

Bv: Kom op, gewoon oversteken. Het is maar een stom schoolspelletje.



Oefening 10 De ijsberg van de bemiddelaar

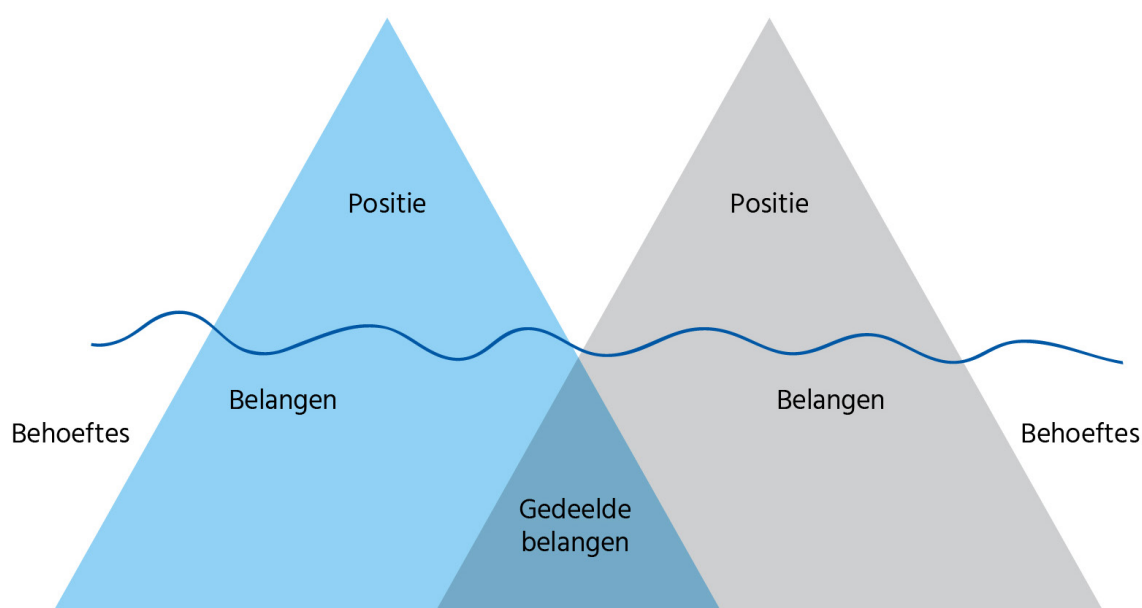
Doel	Onderscheid kunnen maken tussen standpunten en belangen
Doelgroep	10-18 jaar en volwassenen
Timing	25-30 minuten
Nodig	Slide met Figuur 5 (of teken het op een whiteboard)
Beschrijving	Deze oefening is een gemakkelijke manier om de relatie tussen standpunten, belangen en behoeften in een conflict te illustreren. De analogie helpt tieners te begrijpen dat wat onmiddellijk zichtbaar is in een conflict, vaak slechts “het topje van de ijsberg” is, terwijl de grotere, meer significante kwesties onder de oppervlakte liggen te wachten om ontdekt te worden. 1. Teken het ijsbergdiagram op het bord en deel een kopie van figuur 5 uit aan elke deelnemer. 2. Leg uit wat het verschil en de relatie is tussen posities, belangen en behoeften, en waarom dit nuttig is bij bemiddeling. Gebruik de informatie hieronder ter verduidelijking. 3. Vraag de leerlingen tijdens de uitleg naar voorbeelden van posities en verwante belangen. Vul hun suggesties in het schema in. 4. Brainstorm met de leerlingen over een lijst van behoeften en vul hun suggesties in het “water”-gedeelte van het diagram in. 5. Moedig de leerlingen aan hun hand-outs van Figuur 5 te raadplegen wanneer ze over een conflict nadenken of een onderhandeling uitvoeren.
Tip	Deze oefening is hier uitgewerkt voor studenten , maar kan ook voor volwassenen/collega's worden gebruikt.
Leermethode	Oefenen, vrije en begeleide discussie, cognitive modelling through mentor think aloud, interne zelf-instructie
Visuele ondersteuning	Powerpoint, hand-out Figuur 5

Hand-out oefening 10 – De Ijsberg

Posities: In conflicten hebben mensen vaak zeer specifieke eisen. Ze zijn meestal gemakkelijk te herkennen omdat ruziënde mensen er heel open over zijn, “Ik wil een beurt!” “Ik wil niet met hem samenwerken!” “Ik vind dat ze haar mond moet houden!” Dit zijn allemaal standpunten. En het is vaak zo dat onze standpunten haaks staan op die van anderen, vooral in conflicten. Standpunten zijn het topje van de ijsberg. Ze zijn zichtbaar, maar normaal gesproken slechts een klein deel van de kwestie.

Belangen: Belangen zijn de diepere, meer algemene verlangens en emoties waarin standpunten geworteld zijn. Een verlangen naar eerlijkheid; je op je gemak willen voelen bij je partner; je gehoord voelen - dit zijn allemaal belangen. De standpunten van mensen zijn één manier om hun belangen te bevredigen, maar meestal zijn er nog andere. Belangen zijn het grootste deel van de ijsberg die onder de oppervlakte verborgen ligt. Ze zijn moeilijker te zien, maar als je ze eenmaal ziet, lijkt het conflict misschien beter op te lossen. Je zou zelfs kunnen ontdekken dat de twee uiteinden eigenlijk dezelfde berg zijn!

Behoeften: Behoeften zijn de fundamentele dingen die alle mensen nastreven. Zij omvatten fysieke behoeften zoals voedsel, water en onderdak, maar ook psychologische en emotionele behoeften zoals erbij horen, relatie, identiteit, liefde en doel. Behoeften zijn het water waarin posities en interesses zijn ondergedompeld. Ze zijn impliciet in al onze handelingen en verlangens, en vormen de basis van zowel onze overeenkomsten als onze meningsverschillen.



Figuur 5. De ijsberg van de bemiddelaar

Oefening 11 Herformuleren⁵

Doel	Oefenen met het herformuleren van kwetsend taalgebruik Emoties en interesses leren herkennen en benadrukken
Doelgroep	10-18 jaar en volwassenen
Timing	15-20 minuten
Nodig	-
Beschrijving	Wanneer mensen zich laatdunkend over een ander uitlaten of beschuldigende of beledigende woorden gebruiken, is dat meestal een teken dat de emoties hoog oplopen of dat hun belangen in gevaar gebracht worden. Een sterke uitbarsting wijst op een sterke overtuiging. Het is handig om tussen de regels door te lezen en de betekenisvolle boodschap achter kwetsende taal te interpreteren. In bemiddeling helpt dit om negatieve spanning weg te nemen en ruimte te maken voor waarachtiger communicatie. 1. Vraag de deelnemers, individueel of in kleine groepjes, beledigende of kwetsende opmerkingen te herformuleren. 2. Moedig de leerlingen aan om bij het herformuleren beschuldigingen, beledigingen en definitieve taal (altijd, nooit, ergst, kan niet) te vermijden. Vraag de leerlingen bij het interpreteren van belangen na te denken over de vraag waarom iemand van streek zou zijn over dit onderwerp? Welk belangrijk ding wordt bedreigd? 3. Vraag de leerlingen na het schrijven om hun antwoorden te delen en te bespreken. Discussievragen Hoe heb je de belangen en emoties in deze uitspraken opgemerkt? Wat zou het achterliggende verzoek kunnen zijn die deze overstuur geraakte sprekers proberen over te brengen?
Tip	Zie voor een voorbeeld van kwetsende opmerkingen hieronder. Vul aan met andere kwetsende opmerkingen (mogelijk uit de groep).
Leermethode	Vrije en begeleide discussie, <i>cognitive modelling through mentor think aloud</i> , interne zelf-instructie
Visuele ondersteuning	-

⁵ Naar <https://cpb-us-e1.wpmucdn.com/blogs.uoregon.edu/dist/8/11350/files/2015/05/Compiled-Activities-1-r5x71c.pdf>

Hand-out oefening 11 – Herformuleren

Ik wil niet met jou samenwerken! Je bent eigenwijs en je luistert niet.	Wat zijn de kwetsende woorden?	Welke emoties zouden hier achter kunnen zitten?
	Hoe zou je dit herformuleren?	Welke belangen worden weerspiegeld?
...	Wat zijn de kwetsende woorden?	Welke emoties zouden hier achter kunnen zitten?
	Hoe zou je dit herformuleren?	Welke belangen worden weerspiegeld?

Oefening 12

3 herformulering

Doel	Deelnemers oefenen met het herformuleren van agressieve taal Deelnemers begrijpen hoe beledigingen en beschuldigingen communicatie en oplossing kunnen belemmeren
Doelgroep	10-18 jaar en volwassenen
Timing	10-15 minuten
Nodig	Hand-out
Beschrijving	Het vermogen om kwetsende of beschuldigende taal te herformuleren is een van de meest waardevolle vaardigheden van een bemiddelaar. Beledigende woorden als “stom” of beschuldigingen als “dat deed je expres!” worden vaak gehoord in ruzies, maar helpen over het algemeen niet om tot een oplossing te komen. Bovendien is dit soort negatieve taal moeilijk te horen als het tegen jou gericht is, vooral als je emoties al hoog oplopen. Een goede bemiddelaar kan beladen taal herkennen en deze herformuleren op een manier die minder kwetsend is. Als het goed gedaan wordt, benadrukt een geherformuleerde verklaring de echt belangrijke inhoud - emoties, belangen, verzoeken - en laat de opruiende extra's achterwege. Fase 1 1. Verdeel de deelnemers in groepjes van drie en geeft elk groepje een exemplaar van de hand-out “Herformuleren”. 2. Vraag de leerlingen in hun groepjes om de beurt de gegeven uitspraken te herformuleren. Bij elke vraag treedt één leerling op als bemiddelaar, die de uitspraak herformuleert, terwijl de andere twee leerlingen de geschilpunten uitvechten. 3. Moedig de leerlingen aan na te denken over de emoties en belangen achter elke uitspraak, maar vermijd agressief taalgebruik. Bv: Als we samenwerken, zegt ze nooit wat. Het is alsof ze niet goed snikt is. <i>Het klinkt alsof je de ideeën van anderen waardeert, en dat je graag input van je partner krijgt.</i>

	Fase 2 – Afsluitende discussievragen - Waarom is herformuleren nuttig in bemiddeling? - Wat waren enkele van de emoties, belangen en verzoeken die je achter de negatieve taal interpreteerde? - Hoe zou je herformuleren kunnen gebruiken buiten bemiddeling?
Tip	Herformuleringen moeten beginnen met een beschrijvende zin, zoals: “Het klinkt alsof...” of “Ik hoor je zeggen dat...”.
Leermethode	Vrije en begeleide discussie, cognitive modelling through mentor think aloud, interne zelf-instructie
Visuele ondersteuning	Hand-out

Hand-out oefening 12 – Herformuleren

1. Dit gaat nooit goed komen totdat hij stopt zich zo idioot te gedragen.
2. Ze is een slechte vriendin en een roddelaarster. Alles wat ik haar vertel, verspreidt zich onmiddellijk over de hele school. Ik weet dat ze het aan mensen vertelt.
3. Ik heb zo'n hekel om met hem te werken! Hij is dominant en betweterig en ik loop er voor paal bij.
4. Daar klopt niets van, leugenaar!
5. Altijd als ik hem tegenkom, is hij zo irritant. Ik haat hem!
6. Ik wil haar niet in mijn team. Ze is slecht in alles en ik wil winnen.
7. Ik heb zo genoeg van dat gezeik. Ik zou het fijn vinden als hij een andere baan kreeg/naar een andere school ging.
8. Ik heb geprobeerd hem te vertellen wat ik voel, maar het is onmogelijk een woord tegen hem te zeggen. Hij blijft maar praten en houdt nooit zijn mond.
9. Zijn laatste project was totaal mislukt, alsof een brugklasser het deed. Natuurlijk kreeg ik hem in mijn groep.
10. Lees jij je e-mails wel? Dit hebt ik al drie keer aangegeven, slome eikel. Zo schieten we niet op!
11. Ja, ik wist dat ze verkering hadden, maar ik dacht niet dat het serieus was. Iedereen weet hoe vaak hij van vriendin wisselt.

Bibliografie

- Bernard, B. (1993). "Fostering Resiliency in Kids." *Educational Leadership*, pp. 44-48.
- Borum, R. (2017). The etiology of Radicalization. In: G. LaFree & J. Freilich (Eds.), *The Handbook of the Criminology of Terrorism*. (pp. 17-32). Chicester, England: Wiley & Sons.
- Borum, R., Fein, R. (2017). The Psychology of Foreign Fighters, *Studies in Conflict & Terrorism*, 40:3, 248-266.
- Bos, K., van den (2019). *Waarom mensen radicaliseren*. Amsterdam: Prometheus.
- Brandsma, B. (2016). Polarisatie; inzicht in de dynamiek van wij-zij denken. Schoonrewoerd: BB in Media.
- Chassman, A. (2016). Islamic State, identity, and the global jihadist movement: How is Islamic State successful at recruiting "ordinary" people? *Journal for Deradicalization*, 9, 205-259.
- Crawford, D. and Bodine, R. (1996). *Conflict Resolution Education: A Guide to Implementing Programs in Schools, Youth-Serving Organizations, and Community and Juvenile Justice Settings: Programme Report*. Washington, DC: Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention, US Dept. of Justice/Office of Elementary and Secondary Education, US Dept. of Education.
- Dalgaard-Nielsen, A. (2008). *Studying violent radicalization in Europe II: The potential contribution of socio-psychological and psychological approaches*. Copenhagen: Deens Instituut voor International Studies.
- Dawson, L. (2017). *Sketch of a Social Ecology Model for Explaining Homegrown Terrorist Radicalisation*. Den Haag: International Centre for Counter-Terrorism.
- Deutsch, M. & Coleman, P (Eds.). (2000). The handbook of conflict resolution: *Theory and practice*. Jossey-Bass/Wiley.
- European Commission (2020). *Prevention of Radicalisation*. Opgehaald op 27 mei 2020 van https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/crisis-and-terrorism/radicalisation_en
- Expertisecentrum Sociale Stabiliteit (2020). *Triggerfactoren*. Opgehaald op 1 augustus 2020 van <https://www.socialestabiliteit.nl/triggerfactoren/>
- Feddes, A., Nickolson, L. Doosje, B. (2015). *Triggerfactoren in het Radicaliseringsproces*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Lub, V., De Groot, N. and Schaafsma, J. (2011). Polarisatie en radicalisering. De onderbouwing van sociale interventies getoetst. Utrecht: Movisie.

- McCauley, C. R., & Moskalenko, S. (2011). *Friction: How radicalization happens to them and us*. New York, NY: Oxford University Press.
- McCauley, C., & Moskalenko, S. (2017). Understanding political radicalization: The two-pyramids model. *American Psychologist*, 72(3), 205–216. <https://doi.org/10.1037/amp0000062>
- Moghaddam, F. (2005). The Staircase to Terrorism. A Psychological Exploration. *American Psychologist*, 60:2, 161–169 DOI: 10.1037/0003-066X.60.2.161
- Ranstorp, M. (2018). *The Root Causes of Violent Extremism*. Opgehaald op 9 april 2019 van https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/networks/radicalisation_awareness_network/ran-papers/docs/issue_paper_root-causes_jan2016_en.pdf
- Stout, C.E. (Ed.) (2002). *The psychology of terrorism: Theoretical understandings and perspectives*, Vol. 3. Praeger Publishers/Greenwood Publishing Group.
- Taylor, M. and Horgan, J. (2006). 'A Conceptual Framework for Addressing Psychological Process in the Development of a Terrorist', *Terrorism and Political Violence* 18: 585–601.
- Vergani, M., Iqbal, M., Ilbahar, E. & Barton, G. (2018). The Three Ps of Radicalization: Push, Pull and Personal. A Systematic Scoping Review of the Scientific Evidence about Radicalization Into Violent Extremism. *Studies in Conflict & Terrorism*, DOI: 10.1080/1057610X.2018.1505686
- Wilson, C., & Gross, P. (1994). Police-public interactions: The impact of conflict resolution tactics. *Journal of Applied Social Psychology*, 24, 159-175.
- Zannoni, M., Varst, L. van der, Bervoets, E., Wensveen, M., Bolhuis, V. van, Torre, E. van der (2008). *De rol van eerstelijns werkers bij het tegengaan van polarisatie en radicalisering Van 'ogen en oren' naar 'het hart' van de aanpak*. Rotterdam: COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement.

Aanvullende bronnen

- Deutsch, M. a. (2000). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dragunova, T. (2014). The Problem of Conflict in Adolescence. *Societ Education*, 177-200.
- Laursen, B. (2010). Conflict and Social Interaction in Adolescent Relationships. *Journal of Research on Adolescence*, 55-70.
- Lulofs, R. &. (2000). *Conflict from theory to action (2nd Edition)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Scott, D. (2002). Evaluating the national outcomes: Conflict resolution.
- Tuncay, A. M. (2010). An investigation of conflict resolution strategies of adolescents. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 3545-3551.

Bijlage 1. Gebruikte onderwijstechnieken

Didactische werkvormen	
Instructie	X
Demonstratie	X
Rollenspel	X
Feedback	X
Bekrachtiging gedrag	
Oefenen	X
Begeleide discussies	X
<i>Cognitive modelling through mentor think aloud</i>	X
Open discussies	
Zelfinstructie student	X



www.armourproject.eu

OPMERKING: Het gepresenteerde werk weerspiegelt de bevindingen van ARMOUR-werkpakket 3 "Experimentele laboratoria". De inhoud van dit document is volledig ter verantwoording van de schrijvers en kan op geen enkele manier gezien worden als een reflectie van de opvattingen van de Europese Commissie.



Dit project werd gefinancierd door de Internal Security Fund —
Police van de Europese Unie, onder Grant Agreement No. 823683.