

## Cooplinc | Kennisdeelsessie Conflicthantering

Woensdag 22 januari 2025

82 aanmeldingen

Je woont samen, de droom waar jullie zo hard voor gevochten hebt is realiteit geworden. Maar wat doe je als de onderlinge verschillen opeens pijnlijk duidelijk worden? Hoe ga je om met conflicten binnen je woongemeenschap? Het is het thema van deze avond.

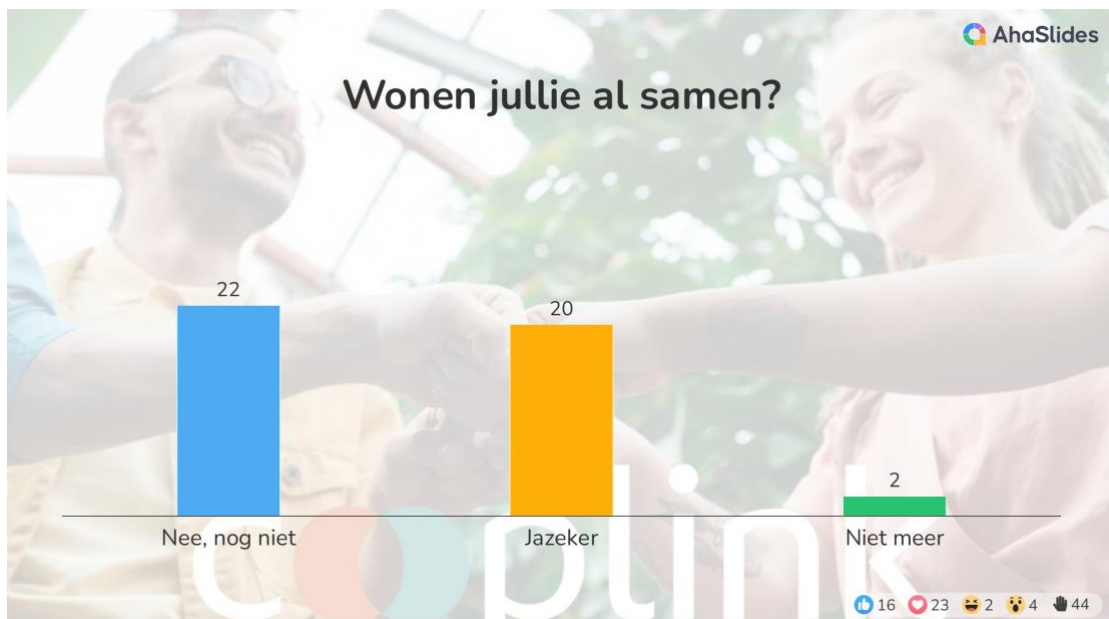
### Highlights:

- [De dynamiek van conflicten en preventie](#)
- [Tips van de bewoners van Eikpunt](#)
- [Tips van andere deelnemers](#)

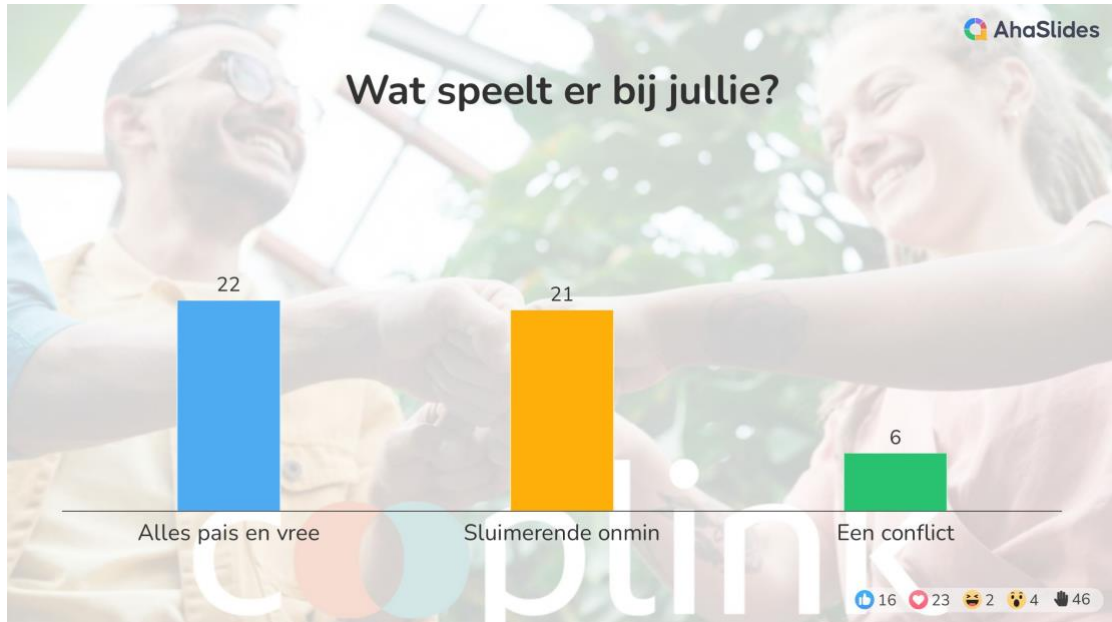
[Myra van Roon](#), ervaren gespreksleider en lid van woongemeenschap Wijk 7 in Amsterdam én lid van beheercoöperatie Blok i.o., leidt de avond. Zo introduceert zij de expert en de ervaringsdeskundigen.

- De expert is Aty Jansen van het [EHBO-team van LVGO](#). EHBO staat hier voor Eerste Hulp Bij Ongenoegen. Aty geeft tips over hoe je omgaat met conflicten.
- Evelien van Aller en Heleen Broekema, bewoners van [woongemeenschap Eikpunt](#), vertellen op hun beurt over de manier waarop zij omgaan met de verschillen in karakter, in behoeften en in visies op samenwonen.

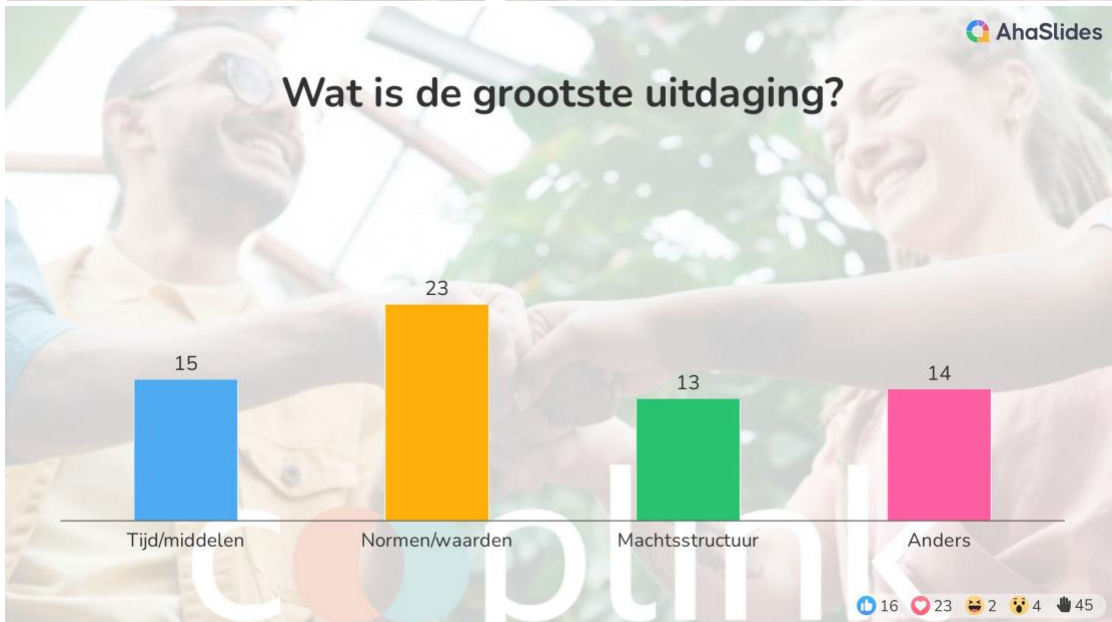
### Vragen aan deelnemers



### Wat speelt er bij jullie?



### Wat is de grootste uitdaging?



### Anders? Vertel maar....



## Aty Jansen | LVGO

Aty Jansen gaat in op het belang van conflicthantering binnen woongemeenschappen. In haar [presentatie](#) deelt ze inzichten over de dynamiek van conflicten en hoe deze effectief te hanteren zijn, vanuit haar ervaring binnen de Landelijke Vereniging Gemeenschappelijk Wonen van Ouderen (LVGO) en haar betrokkenheid bij het EHBO-team (Eerste Hulp Bij Ongenoegen),

### Wat is een conflict?

Aty start haar verhaal met de definitie van een conflict: een situatie waarin tegengestelde belangen, behoeften of visies botsen. Conflicten zijn inherent aan samenleven en kunnen zowel uitdagingen als kansen bieden. Ze benadrukt dat het belangrijk is om onderscheid te maken tussen conflicten die escaleerbaar zijn en conflicten die structureel zijn ingebed in een woongemeenschap.

### Soorten conflicten

Aty onderscheidt verschillende typen conflicten:

- *Instrumentele conflicten*: gericht op inhoud en procedures, zoals regels binnen een woongroep.
- *Onderhandelingsconflicten*: vaak gerelateerd aan de verdeling van middelen, zoals financiële bijdragen aan een gemeenschappelijke ruimte.
- *Machtsconflicten*: wie heeft formeel of informeel de meeste invloed binnen een groep?
- *Sociaal-emotionele conflicten*: gebaseerd op vertrouwen, psychologische veiligheid en wederzijds respect.

### Hoe ontstaan conflicten?

Conflicten ontstaan vaak door aannames, onuitgesproken verwachtingen en emotionele triggers. Aty introduceert het escalatiemodel, waarin wordt uitgelegd hoe kleine irritaties kunnen uitgroeien tot ernstige conflicten als ze niet tijdig worden aangepakt.

### Conflicthantering en preventie

#### Analyse en aanpak

Een conflict oplossen begint met een goede analyse:

1. Wat speelt er precies? Scheidt feiten en interpretaties.
2. Wie zijn de betrokkenen? Welke rollen spelen ze binnen het conflict?
3. Welke conflicthanteringsstijlen zijn er? (Aanpassen, vermijden, vechten, samenwerken, onderhandelen).

Zelfreflectie van betrokkenen is essentieel, zegt Aty. Door inzicht in eigen gedrag en drijfveren kunnen veel misverstanden worden voorkomen.

#### Praktische strategieën

- *Actief luisteren*: Echt luisteren zonder direct een oordeel te vellen of een reactie klaar te hebben.
- *Gebruik van 'ik-boodschappen'*: "Ik ervaar dit als..." in plaats van "Jij doet altijd...".
- *Grenzen bewaken*: Conflicten aanpakken zonder ze uit de hand te laten lopen.
- *Empathie en begrip tonen*: Ruimte geven aan verschillende perspectieven.
- *Pauzes nemen*: Soms helpt het om een conflict even te laten rusten voordat een oplossing wordt gezocht.
- *Humor inzetten*: Kan spanningen verlichten, mits op het juiste moment toegepast.

### Wanneer is de grens bereikt?

Niet alle conflicten zijn oplosbaar. Soms is externe bemiddeling noodzakelijk, bijvoorbeeld via mediation. Er zijn situaties waarin woongemeenschappen ervoor kiezen om iemand van buitenaf in te schakelen of zelfs tot juridische stappen over te gaan.

### Conclusie

Aty vat haar verhaal samen:

- Conflicten zijn normaal en kunnen groeikansen bieden.
- Open communicatie en zelfreflectie zijn cruciaal.
- Conflicten kunnen het best in een vroeg stadium worden aangepakt.
- Goede onderlinge afspraken en het bewaken van de gemeenschappelijke visie helpen conflicten te voorkomen.
- Externe hulp kan in sommige gevallen noodzakelijk zijn.

Bekijk vooral ook haar [presentatie](#), daarin vind je meer tips.

## Evelien van Aller & Heleen Broekema | Woongemeenschap Eikpunt

Evelien van Aller en Heleen Broekema delen hun ervaringen met woongemeenschap Eikpunt. Ze bespreken de uitdagingen en inzichten die voortkomen uit acht jaar samenwonen, inclusief het omgaan met verschillen in communicatie, leiderschap en conflicthantering.

### Woongemeenschap Eikpunt

Eikpunt is een woongemeenschap van 70 volwassenen en bijna 30 kinderen in Lent, nabij Nijmegen. De bewoners leven in drie gebouwen met een grote gemeenschappelijke tuin en een sterke verbondenheid met de natuur. Ze wonen er nu acht jaar en hebben een voorbereidingstijd gehad van zeven jaar. Van begin af aan is er veel aandacht besteed aan visie en samenleven.

### Ontwikkelingsfasen van de gemeenschap

- *Flower Power-fase*: De eerste jaren werden gekenmerkt door enthousiasme en idealisme. Iedereen was betrokken en er was veel samenhang.
- *Vormingsjaren*: Na drie à vier jaar ontstonden er scheurtjes in de communicatie. Verschillen tussen 'hoofd'- en 'hart'-mensen werden zichtbaar. Hoofdmensen nemen snel beslissingen, terwijl hartmensen meer tijd nodig hebben om zaken te verwerken.
- *Inzichten en aanpassingen*: Ze ontdekten de meerwaarde van verschillen. Het is de kunst om daar waardering voor te krijgen, zegt Evelien. Dan verrijk je elkaar. Ze onderstreept dat je eerst mensgericht moet zijn en dan pas oplossingsgericht.

### Spanningsvelden en conflicten

- *Verskil tussen woongemeenschap en bedrijf/vereniging*  
Een woongemeenschap functioneert anders dan een bedrijf of vereniging. In een woongemeenschap zijn persoonlijke relaties, verwachtingen en emotionele betrokkenheid veel sterker. Hierdoor is het nodig om geduld te hebben en aandacht te besteden aan de dynamiek binnen de groep.
- *Leiderschap en besluitvorming*  
In de beginjaren was er onenigheid over leiderschap. Terwijl de gemeenschap formeel geen vaste leiders wilde, waren er enkele leden die deze rol op zich namen. Dit leidde tot spanningen, vooral

voor mensen die zich overvallen voelden door snelle beslissingen. Daarom is een heldere besluitvormingsstructuur nodig.

### **Conflictoplossing en bemiddeling**

Woongemeenschap Eikpunt kent vier pijlers. Een daarvan is stilte en bezinning. Dan kan een sfeer ontstaan dat je je verbonden voelt. Die stilte kun je ervaren in meditatie of in rituelen. De openheid naar elkaar en de belangstelling voor elkaar stond daarin centraal. We deden echt ons best om het op die manier te doen, vertelt Evelien. Dat boekte resultaat, maar het was niet genoeg. Er was behoefte aan oplossingen voor specifieke zaken als leiderschap en betrokkenheid.

Ze zijn vervolgens anderhalf jaar op zoek geweest naar een goede externe begeleider. Uiteindelijk vonden ze die in een man die ervaring had met groepsdynamiek en systemische opstellingen. Twee opstellingen hebben ze gedaan. Dat luchtte op. De sfeer, die zwaar geworden was, klaarde wat op. Dat was vier jaar geleden. Het bleek niet voldoende.

Vervolgens ontstonden nieuwe initiatieven, allen met het doel om verbinding te zoeken en te versterken. Om mensen beter te leren kennen, dus ook degenen met wie je niet veel hebt. Dat is vruchtbaar, maar ook lastig. Voorbeelden zijn:

- Gespreksgroepen over persoonlijke achtergronden en thema's.
- Groepsactiviteiten zoals gezamenlijke maaltijden, meditatie en creatieve workshops.
- De oprichting van interessegroepen (bijvoorbeeld film-, yoga- en leesgroepen).

### **Een voorbeeld**

Evelien vertelt dat leden uit de woongemeenschap lang moeite hadden met een medebewoner die een leidende rol op zich nam. Toen ze merkte dat de man zelf ook last had van de beladen verhoudingen binnen de woongemeenschap, koos ze ervoor het gesprek aan te gaan. Het open gesprek, waarin echt geluisterd werd, bracht een doorbraak teweeg. De weerstand verdween. Dit voorbeeld onderstreept het belang van directe communicatie en openheid voor nieuwe perspectieven.

### **Reflectie en toekomstige stappen**

- *Verbeterde conflictpreventie*: De gemeenschap wil opnieuw werken aan een vast aanspreekpunt voor conflicthantering, zoals in het verleden de 'Raad van Beraad'.
- *Meer structuur in besluitvorming*: Beslissingen worden bij voorkeur niet overhaast genomen, zodat alle bewoners zich gehoord voelen.
- *Bewustzijn van communicatie*: De impact van woorden en energie in interacties is een belangrijk aandachtspunt. Heleen staat stil bij de inzichten uit het werk van Emoto (onderzoek naar de impact van woorden en intenties op waterkristallen).

### **Belangrijkste lessen**

1. *Woongemeenschappen zijn dynamisch*: Fasen van harmonie en conflict wisselen elkaar af, en dat is normaal.
2. *Directe communicatie is essentieel*: Gesprekken aangaan, zelfs als ze ongemakkelijk zijn, voorkomt grotere problemen.
3. *Respecteer verschillen*: Hoofd- en hartmensen vullen elkaar aan en maken samen een gemeenschap rijker.
4. *Rituelen en stilte kunnen verbinding versterken*: Meditatie en gezamenlijke activiteiten helpen om elkaar beter te begrijpen zonder woorden.
5. *Conflicten als groeimomenten*: In plaats van conflicthantering als afsluiting te zien, kan het proces juist een manier zijn om samen verder te groeien.

## Onderlinge uitwisseling

### Vooraf vastgelegde conflicthanteringsafspraken

Is het raadzaam om vooraf een aanpak of protocol vast te leggen voor conflicten?

- Aty Jansen: "Ik kom het zelden tegen dat woongemeenschappen een vastgelegd protocol hebben voor conflicten. Vaak wordt ingezet op preventie, bijvoorbeeld via de consensusmethode."
- Natasja: "Wij kregen de tip om juist op het moment dat het goed gaat (in de flowerpowertijd) met elkaar af te stemmen welke richtlijnen je hanteert voor conflicthantering."
- Marja: "Bij ons is er een afspraak in het huishoudelijk reglement om bij conflicten in gesprek te blijven. Lukt dat niet, dan kan een interne mediator ingeschakeld worden en eventueel een externe."
- Sara: "Wij hebben een bemiddelingscommissie van twee personen."
- Hans: "Wij hebben een sociaal bestek opgesteld hoe we met elkaar om willen gaan, dat wordt met nieuwe leden gedeeld, maar nu de groep veel groter wordt, wordt daaraan voorbijgegaan."
- Flip: "In Delft hanteren we een conflictregeling met escalatiefases. Eerst bemiddeling door een vertrouwenscommissie, daarna externe bemiddeling en als laatste redmiddel overleg met de woningcorporatie over andere woonoplossingen."

### Vertrouwenspersonen en bemiddeling

Hoe belangrijk is een onpartijdige bemiddelaar?

- Marja: "Het vertrouwen in een bemiddelaar is cruciaal. Zodra iemand als partijdig wordt gezien, werkt bemiddeling niet meer."
- Ariaan: "In onze woongroep van 20 mensen zoeken mensen -vaak- als er een conflict is tussen 2 mensen 1 iemand uit de groep die dan het gesprek tussen hen begeleidt."
- Evelien: "Sommige mensen willen niet praten. Je kunt ze niet dwingen, want conflicten zijn persoonlijk. Er moet ruimte zijn voor hen om zelf het moment te kiezen."

### Persoonlijk conflict of groepsconflict?

Wanneer is een conflict individueel en wanneer raakt het de gemeenschap?

- Flip: "Het begint altijd individueel. Pas als meerdere bewoners zich geraakt voelen en het de sfeer beïnvloedt, wordt het een groeps kwestie."
- Myra: "Gebruik 'ik-boodschappen' om te signaleren dat een conflict impact heeft op de groep, zonder het groter te maken dan nodig."

### Preventie en conflicten voorkomen

Welke methodes helpen om conflicten te voorkomen?

- *Regelmatig samenkomen:*  
Maandelijkse bijeenkomsten helpen frustraties te voorkomen.
- *Evaluaties na bepaalde groepsprocessen of tijdvakken*  
Zijn we nog aan boord?
- *Check-ins en check-outs bij vergaderingen (Hoe gaat het met je, hoe voel je je?):*  
Helpen om gemoedstoestanden te delen en escalatie te vermijden.
- *Handgebaren (ik voel met je mee; ik vier het met je):*  
Non-verbale communicatie kan helpen om gesprekken kort en duidelijk te houden.
- *Aandacht voor rouw en verandering:*  
Het erkennen van verlies en verandering en het praktiseren van dankbaarheid helpt om spanningen te verminderen.



## Conflictvermijdende bewoners

Hoe ga je om met bewoners die conflicten vermijden?

- Aty Jansen: "Sommige mensen willen simpelweg niet praten. Dit kan een beschermingsmechanisme zijn en moet gerespecteerd worden. Soms brengt een nieuwe groepsdynamiek verandering, waardoor iemand zich later toch openstelt."
- Myra: "In onze gemeenschap is deelname een pijler. Als iemand zich structureel terugtrekt, bespreken we met een mediator of samenwonen nog past."

## Conflict en generaties

Zijn er specifieke uitdagingen bij conflicten tussen verschillende generaties?

- Myra: "Generatieverschillen kunnen leiden tot misverstanden. Het helpt om bewust te zijn van verschillende communicatievormen, zoals het gebruik van hoofdletters in chatberichten."
- Marijke: "Mijn ervaring met conflictbemiddeling tussen 80+, 40-jarige en kind, is dat in alle gevallen voor elk het belangrijkste is: gehoord worden!"
- Sara: "Bij ons is de jongste bewoner 0 en de oudste bijna 100 jaar. Maar de conflicten zitten niet tussen de generaties per se. Eerder tussen de betrokkenen en de niet-betrokkenen."
- Preventietip: Regelmatige gesprekken over hoe generaties communiceren kunnen helpen om wederzijds begrip te vergroten.

## Andere tips

Hoe kunnen conflicten worden voorkomen in de opzet van een woonproject?

- Architectuur en ontmoetingsplekken: Projecten die zo zijn opgezet dat bewoners elkaar vanzelf tegenkomen bevorderen onderlinge communicatie. Al of niet, kunnen ze spontaan een praatje maken. Spontane contacten kun je de zuurstof in een gemeenschap noemen
- 'Verstuiving'-sessies: Open groepsgesprekken waarin algemene spanningen worden besproken helpen om latere escalatie te voorkomen.
- Durf tijd te maken. Laat ruimte voor spontaniteit, leg niet alles vast. Neem een time-out.
- Lees het artikel "[Het gezag van de groep](#)" van Peter Bakker op pagina 7 van Gewoon Anders, nummer 138. Dat is het blad van Vereniging Gemeenschappelijk Wonen,

## Afsluiting

Myra dankt de sprekers. Tot slot vragen we de deelnemers wat ze van de sessie vonden:

- Yvonne: "Fijne sfeer, rustig, informatief, paar leuke tips meegenomen"
- Anne: "Nuttig, interessant en herkenbaar. Dank"
- Anda: "Hartelijk dank voor deze sessie! Graag tot een andere keer"
- Zoé: "Mijn inzicht: diversiteit aan mensen, heeft een diversiteit aan oplossingen nodig :) bedankt!"
- Margaretha: "Fijn om herkenbare en nieuwe zaken (ervaringen) te horen, de zoektocht in oudere groepen (wij zijn nieuw), heel veel dank!"
- Petra: "Fijn, heb een paar tips die mooi te combineren zijn met mijn eigen ervaring."
- Ineke: "Ik heb niet actief deelgenomen aan deze sessie, maar vond het wel erg leerzaam. Veel nuttige tips voor onze woongemeenschap in oprichting!"
- Marijke: "Het is iets om op voort te borduren. Dank."
- Pauline: "Bedankt allemaal! Veel goede dingen gehoord!"
- Evelien: "Het heeft me gebracht dat er bij ons heel veel goed gaat dankzij onze voortdurende inzet van een flink aantal mensen."
- Eva: "Dankjewel voor de Sessie <3"
- Marjolijn en Ineke: "Fijne interessante sessie"

- Hans: “dank jullie”
- Chiara: “dank jullie wel!!”
- Mischa: “Dank allen!”
- Irma: “dank je wel interessant”
- Heidi: “dank voor de vele tips voor onze beginnende groep”
- Celesta: “Heel hartelijk bedankt!”
- Menja: “Bedankt, was zeer leerzaam om te gebruiken tijdens de oprichting van onze woonvorm”
- Freddy en John: “leerzame avond, LVGO erg theoretisch. Voorbeelden wel verhelderend. Goed dat dit besproken is.”

Dit verslag is met hulp van AI opgesteld. Mis je informatie? Heb je vragen? Mail dan naar [info@cooplinc.nl](mailto:info@cooplinc.nl).

### **Tot slot... mogen we je iets vragen?**

Ben je blij met de informatie die je in dit verslag vindt? Wil je Cooplinc steunen in haar missie om nog veel meer kennis met jullie te delen, de weg voor jullie te plaveien bij overheid, financiers en andere partijen en blokkades op te heffen in regelgeving en financiering? Draag dan bij. Ieder beetje is welkom. Klik op ‘Doneer’ of ga naar [www.cooplinc.nl/doneer](http://www.cooplinc.nl/doneer)

**DONEER**

**Word ook lid van Cooplinc!**

[www.cooplinc.nl/word\\_lid](http://www.cooplinc.nl/word_lid)

**Meer leden geven ons meer stem naar politiek, financiers en andere partijen!**