



PREMIUM

Ruzie met je baas, je klant of je partner? Volgend jaar opent de Conflict Academie Breda haar deuren.

Bonje met de baas? Onmin met overburen? Ga naar de Conflict Academie!

BREDA/ETTEN-LEUR - Bonje met je baas? Conflict met een klant? Onmin met de overburen? Volgend jaar kun je in Breda naar een school om te leren hoe je zo'n probleem kunt voorkomen of oplossen. De Conflict Academie Breda opent dan haar deuren.

Hélène Schenk 14-12-18, 06:06



Zestien docenten uit de hele regio staan al te trappelen om de eerste studenten te leren hoe ze signalen kunnen herkennen en juiste stappen kunnen zetten om te voorkomen dat de vlam in de pan slaat.

Initiatiefnemer is Dick Simons (70) uit Breda, ombudsman voor onder meer de gemeenten Etten-Leur en Moerdijk en het Werkplein Hart voor Brabant. Verder is hij lid van de vertrouwenscommissie van de Belastingssamenwerking West-Brabant in Etten-Leur, ombudsman voor het Centrum voor Jeugd en Gezin in zijn woonplaats en lid van de klachtencommissie van het Amphia Ziekenhuis.

Schade

De deuren zijn nog niet geopend, maar de reacties zijn nu al zonder uitzondering positief: „Een conflictacademie? Wat leuk!” Simons: „Overall komen we situaties tegen waarin er sprake is van een disbalans in meningen, opvattingen of verantwoordelijkheden. Dat kan thuis zijn, maar ook op school of op het werk. Vaak is de schade groot, soms zelfs onherstelbaar. Dan heb je het over financiële schade, maar zeker ook over emotionele schade. En het kan ook lang doorwerken.”



Oorzaak van ongeveer alle conflicten is ego, emotie of een gebrek aan vertrouwen. „Een zakelijk conflict bestaat helemaal niet”, zegt Dick Simons, ombudsman en oprichter van de eerste Conflict Academie.

Voorkomen of oplossen van deze conflicten begint bij jezelf, maar je moet de problemen wel durven aanpakken en je moet er voor uitgerust zijn, zegt Simons. De academie biedt handvatten. Conflict Academie Breda (CAB) is een regionaal opererende organisatie met bestuurders en docenten die ook uit de regio komen. Medeoprichters zijn Simons echtgenote Lianne Bachman en de uit Oosterhout afkomstige Frans de Hoogh en Willem van Zelst. De Hoogh heeft een commerciële achtergrond in de verzekeringswereld en Van Zelst had een organisatieadviesbureau. Ook zij zijn gepensioneerd.

CAB richt zich vooral op medewerkers in de publieke sector (gemeenten, belastingdienst bijvoorbeeld) en medewerkers die dagelijks contact hebben met collega's, leidinggevenden, klanten of patiënten.

En dan komt het moment dat je denkt aan stoppen. Je gaat je afvragen hoe je je kennis en ervaring kunt overdragen.

Dick Simons, Oprichter Conflict Academie Breda

Simons betrok zijn echtgenote Lianne Bachman (72) bij zijn plannen, want die vergen tijd en Simons zit zo vol met ideeën en idealen dat de tijd verdeeld moet worden. Bachman, grappend: „Anders hadden we een conflict gehad.” Simons is 25 jaar actief als bemiddelaar bij klachten en conflicten. „En dan komt het moment dat je denkt aan stoppen. Je gaat je afvragen hoe je je kennis en ervaring kunt overdragen. Zo ontstond het idee voor een opleiding.” Docenten vond hij in zijn uitgebreide netwerk die als zeer deskundig bekend zijn op het gebied van buurtbemiddeling.

Een conflictarme samenleving, is dat haalbaar? Bachman: „Het kan in ieder geval minder heftig dan het nu is. Conflicten kunnen zo escaleren dat mensen in de ziektewet terechtkomen.” „Een goed conflict kan ook tot positieve resultaten leiden, maar het mag allemaal minder hard. Kom met goede argumenten. Je mag het wel met elkaar oneens zijn, maar doe dat met respect voor de ander. Daar schort het nogal eens aan.” En zo'n discussie over Zwarte Piet. Simons: „Het heeft wel wat losgemaakt en discussie opgeleverd. Maar via de geleidelijke weg was een veel beter en meer gedragen resultaat bereikt.”

Omdenken, dat is mijn feestje.

Dick Simons, Oprichter Conflict Academie Breda

Gemeenten kunnen bijvoorbeeld ambtenaren op les sturen. In modules leren ze bijvoorbeeld hoe de inhoud van een ingewikkelde brief op de lezer - een burger - over kan komen. Een andere module gaat in op de oorzaken van de meeste conflicten (ego, emotie en een gebrek aan vertrouwen). Hoe ga je om met conflicten? Wat gebeurt er met jou als je ruzie hebt? Simons zelf geeft les in omdenken. „Mensen uit hun standpunt halen, op andere gedachten brengen om zo tot een oplossing te komen. Dat is mijn feestje.”

Klanten van de CAB zijn onder meer medewerkers van gemeenten, ziekenhuizen, huisartsen, schuldhulpverlening, rechtbanken en gehandicaptenzorg, maar de lijst is nog veel langer. De eerste academie opent in 2019 in Het Visserskot aan de Paul Windhausenweg 1-9 in Breda. De eerste, want Simons ziet al uitbreiding in de regio in het verschiet.