# Conflicthanteringstest

1. **Je wordt door een collega beledigd. Welke van onderstaande antwoorden omschrijft jouw reactie het best?**

a. Je negeert het.

b. Je probeert te begrijpen waarom je collega zich zo gedraagt.

c. Je praat er met je collega over.

d. Je maakt duidelijk hoe je je door de opmerking voelt.

**2. Er broeit een conflict tussen twee collega’s. Wat zou jij doen?**

a. Je ontloopt beide collega’s tot het conflict is overgewaaid.

b. Je observeert de situatie nauwkeurig voordat je iets zegt of doet.

c. Je treedt op als bemiddelaar.

d. Je laat je collega’s weten dat je de situatie vervelend vindt.

**3. Je manager komt op vrijdagmiddag aanzetten met een haastklus die je waarschijnlijk het halve weekend gaat kosten. Wat doe je?**

a. Je verbijt je en accepteert de klus.

b. Je bespreekt met je manager hoe urgent de klus is en gaat akkoord.

c. Je stelt alternatieven voor om het werk te doen zonder dat het jou al te veel vrije tijd kost.

d. Je weigert en laat je manager weten dat je buiten het werk ook nog een privéleven hebt.

**4. Hoe reageer je als een ontevreden client of mantelzorger je onvriendelijk en aanvallend benadert?**

a. Je zegt niets. De client heeft immers altijd gelijk.

b. Je laat de client uitpraten en probeert begrip op te brengen voor zijn probleem.

c. Je draagt creatieve oplossingen voor het probleem aan.

d. Je vraagt de client te kalmeren en zet hem op zijn plaats. Je maakt duidelijk dat je hier niet van bent gediend.

**5. Je hebt onenigheid met een collega. Hoe los je dit op?**

a. Je laat het rusten.

b. Je wacht een paar dagen en zoekt je collega weer op. Tijd zal de zaken in perspectief plaatsen.

c. Je neemt het initiatief om de situatie te bespreken.

d. Je probeert je collega te overtuigen van jouw standpunten.

**6. Een collega loopt de kantjes ervan af en maakt daarbij misbruik van je. Wat doe je?**

a. Je accepteert het.

b. Je probeert erachter te komen waarom je collega zich zo gedraagt.

c. Je dringt er bij je collega op aan zich anders te gedragen.

d. Je vermijdt verder contact en samenwerking met je collega.

**7. Tijdens een vergadering ontstaat een heftige discussie. Hoe reageer je op de situatie?**

a. Je verlaat de vergadering.

b. Je blijft en kijkt hoe de situatie zich ontwikkelt.

c. Je probeert de discussie in goede banen te leiden.

d. Je sluit je aan bij degene wiens mening je deelt.

**8. Je collega’s beschrijven je als:**

a. Een stil persoon.

b. Een goede luisteraar.

c. Een overtuigende persoonlijkheid.

d. Een bazig type.

**9. Een van mijn grootste krachten is:**

a. Goed met anderen omgaan.

b. Tussen de regels door lezen.

c. Anderen overtuigen.

d. Anderen zover krijgen te doen wat ik wil.

**10. Je hebt een flink meningsverschil met een collega gehad. Wat doe je?**

a. Je blijft kalm en hoopt dat alles snel overwaait.

b. Je probeert de mening van de ander te begrijpen.

c. Je bedenkt manieren om de ander inzicht te geven in jouw kant van de zaak.

d. Je zet de discussie voort tot je collega jouw opvattingen begrijpt.