

Hoe houd je een arbeidsconflict constructief

"5 belangrijke adviezen"




SCHAEFFER
- MEDIATION -

Hoe houd je een arbeidsconflict constructief?

“5 belangrijke adviezen”

Je eigen onderneming loopt als een trein. Je bent trots op wat je hebt opgebouwd. Je hebt inmiddels ook medewerkers aangenomen om de drukte aan te kunnen. Logisch dat er dan wel eens een meningsverschil of zelfs conflict ontstaat. En het kan te maken hebben met frustraties door een (te) hoge werkdruk, botsende karakters en meningen... Maar hoe ga je daar precies mee om als werkgever? Hoe voorkom je dat een conflict destructief wordt in plaats van opbouwend.

Allereerst is het belangrijk om hier ontspannen mee om te gaan: dat er zich een conflict voordoet, is heel normaal en leidt vaak zelfs tot verbetering en aanscherping van kwaliteit. Net als een klacht moet worden gezien als een gratis advies, zo leidt een conflict dikwijls tot een creatieve oplossing voor een probleem dat anders nooit was opgelost. Maar energieverslindende, destructieve conflicten zijn dodelijk.

Volg daarom deze vijf stappen om het conflict constructief aan te pakken:

1. Voorkom destructieve conflicten met openhartige en veilige communicatie

Het is een open deur, maar probeer binnen je zaak een positieve en openhartige cultuur te stimuleren waarbij mensen hun mening durven te zeggen. Op een constructieve manier. Zo is de kans veel kleiner dat lichte frustraties onbesproken blijven, zaken zich gaan opstapelen en dan plotsklaps exploderen.

Als leidinggevende speel je hier een grote rol in: goed voorbeeld doet goed volgen. Practice what you preach. Wees toegankelijk, laat je deur bewust openstaan, zodat mensen sneller langskomen als er iets speelt. Wees bereikbaar – op de zaak, maar ook daarbuiten via je telefoon of whatsapp. Creëer vooral een veilige setting op de werkvloer waarbinnen niemand wordt ‘afgemaakt’ omdat hij of zij een andere mening heeft. Sterker nog: stimuleer openhartige uitwisselingen van meningen.

2. Wees geen conflict mijder

Een conflict negeren, maakt het alleen maar erger. Hoe meer conflicten gemedend worden, hoe meer conflicten er juist zullen ontstaan. En dan vooral van de destructieve soort. Als een conflict zich eenmaal heeft aangediend, gaat deze vrijwel nooit 'vanzelf' weer weg. Conflicten gaan altijd over zaken die mensen heel belangrijk vinden. Ga er daarom altijd op af, in plaats van bij weg. "Follow the heat" – zeggen sommigen. Een enkele keer volstaat een openhartige ontploffing om de druk van de ketel te halen. In de meeste gevallen echter, lijkt het probleem misschien wel van de baan, maar blijft het conflict sluimeren zonder een oplossing. En dan gaat het ondergronds de samenwerking en het werkplezier ondermijnen.

Merk je dat er onder je medewerkers een conflict speelt, benoem het en ga er open op af. Maak het bespreekbaar en laat beide kanten toe om hun zegje te doen. Zo start je om de situatie te ontmijnen.



3. Focus op het probleem, niet op de mensen

Wat in het constructief aangaan van het conflict belangrijk is, is het niet persoonlijk te maken als een clash tussen mensen. Het probleem is het probleem, niet de betrokken mensen. Natuurlijk is de een meer heetgebakerd dan de ander. Maar vrijwel nooit is het echt een puur persoonlijke kwestie. Ga daarom op zoek naar de echte reden van het conflict.

Welk belang staat op het spel? Welke waarde werd niet gehonoreerd? Welk gevoel werd niet serieus genomen? Brak er ruzie uit over het niet correct naleven van procedures? Focus je niet op degene die de procedure niet volgde, maar ga na waarom de procedure niet werd gevolgd. Was het een gebrek aan inzicht in de reden van de procedure? Of kwam het door een te grote tijdsdruk? Misschien vond de medewerker eigenlijk een efficiëntere manier om te werken? Allemaal concrete oorzaken die je kan aanpakken door in overleg te gaan.

4. Bendadruk de gemeenschappelijke belangen en doelen

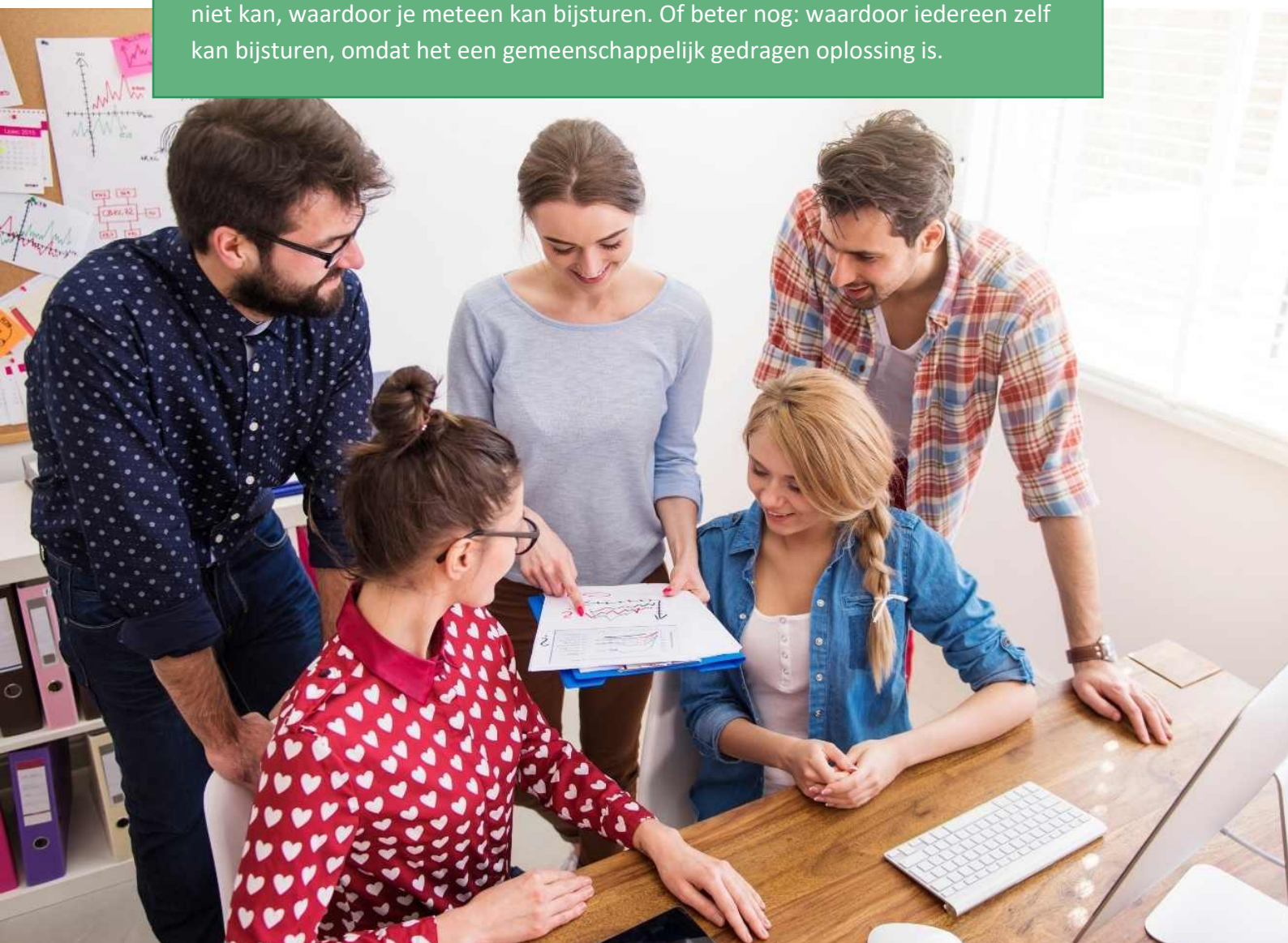
Nu je in gesprek bent met je medewerkers, werk je naar een oplossing. Een goede stap in die richting, is benadrukken dat er een gemeenschappelijk belang of doel is. Zeker in een professionele context. Collega's zijn per definitie mensen die voor hetzelfde bedrijf werken en hebben daarom altijd een gemeenschappelijk belang en doel: bouwen aan de toekomst van het bedrijf. Ondanks hun verschillen, staat dit zonder enige discussie centraal. En zo zijn er nog veel meer gemeenschappelijke belangen te ontdekken: met plezier naar het werk gaan, uitgedaagd worden op je eigen creativiteit, je eigen plek in de organisatie mogen innemen, serieus worden genomen in je eigen ideeën en zo voorts. Speel daarop in, want zo'n gemeenschappelijk belang is de ideale basis voor een eerste toenadering. De betrokken mensen staan dan toch niet lijnrecht tegenover elkaar zoals ze misschien dachten.



5. Zorg voor een gezamenlijk gedragen oplossing

Het klinkt nogal logisch, maar vaak wordt het gezamenlijk in goed overleg komen tot een eigen door ieder gedragen oplossing helemaal niet gevolgd. De leidinggevende hakt een knoop door en zegt hoe het in het vervolg gaat. Maar zo is de kans niet groot dat de oplossing effectief aanvaard wordt en ook nageleefd. Hoe de oplossing er concreet voor jou uit ziet, hangt af van de situatie en de omstandigheden. Maar zorg dat er op het einde duidelijk afspraken zijn die ook door de mensen zélf zijn bedacht en vastgesteld. En help hen om het SMART te maken. Dat het duidelijk is wat kan, wat niet kan, hoe het verder moet en wat er moet gebeuren als het probleem zich nog eens voordoet. Neem zelf verantwoordelijkheid om de afspraken te laten naleven, maar maak ook de andere personen medeverantwoordelijk.

Daarna is het belangrijk om de gemaakte afspraken op te volgen, zodat het conflict niet opnieuw de kop opsteekt. Nu is het echter duidelijk voor iedereen wat wel en niet kan, waardoor je meteen kan bijsturen. Of beter nog: waardoor iedereen zelf kan bijsturen, omdat het een gemeenschappelijk gedragen oplossing is.





Herman Schaeffer

Mediator

info@schaeffer-mediation.nl

06 24 10 40 77

Bel, mail of app gerust voor een vrijblijvende kennismaking. Het eerste gesprek is altijd gratis. En vertrouwelijkheid is gegarandeerd.

Herman Schaeffer
Geaccrediteerd arbeidsmediator
www.schaeffer-mediation.nl

Mediators*federatie*
KWALITEITSREGISTER *Nederland*