

Handreiking voor medewerkers: hoe te handelen bij arbeidsconflicten

Definitie

Van een arbeidsconflict is sprake als een individu of groep zich binnen een arbeidsorganisatie door een ander individu of een andere groep gefrustreerd of gedwarsboemd voelt. Dit kan betrekking hebben op:

- arbeidsinhoud;
- arbeidsverhoudingen;
- arbeidsomstandigheden;
- arbeidsvoorwaarden.

1. Wanneer moet u actie ondernemen?

Onderneem in de volgende gevallen altijd actie:

- als een meningsverschil verandert in een conflict;
- als het conflict uw werk of de werksfeer beïnvloedt;
- als uw prestaties als gevolg van het conflict onder de maat zijn;
- als u lichamelijke of psychische klachten krijgt als gevolg van een conflict;
- als ziekmelden nog de enige uitweg lijkt.

2. Wat kunt u zelf doen?

U kunt veel doen om te voorkomen dat een conflict verergert of uit de hand loopt:

- twijfelt u aan uzelf, bespreek dan de situatie met iemand die u in vertrouwen kunt nemen;
- wees selectief in de keuze van de persoon met wie u het conflict bespreekt;
- beoordeel of u rond de tafel kunt gaan zitten om het probleem bespreekbaar te maken;
- meld het probleem bij uw leidinggevende, de hogere leidinggevende of de personeelsconsulent en vraag om advies, ondersteuning, begeleiding of bemiddeling;
- spreek in 'ik-boodschappen' en geef op een goede manier feedback op het gedrag van de ander;
- spreek een time-out af bij een acuut, heftig conflict;
- laat een time-out altijd schriftelijk bevestigen door de verantwoordelijke leidinggevende;
- zorg dat gemaakte afspraken en/of oplossingen schriftelijk worden vastgelegd;
- spreek af om na verloop van tijd te evalueren of het conflict inderdaad is opgelost.

3. Wat kunt u beter niet doen?

Voorkom dat u aanleiding geeft tot verergering of escalatie van het conflict of de gevolgen ervan, vermijd de volgende handelingen:

- het conflict aanwakken door er met iedereen over te praten;
- het normale contact met de conflictpartner vermijden;
- Uzelf ziek melden;
- ondoordacht uw baan opzeggen.

Arbocatalogus architecten

4. Wie schakelt u in en wanneer?

Zorg dat u er niet alleen voor staat en dat het conflict effectief wordt aangepakt:

- schakel derden in als er deskundige begeleiding van buitenaf nodig is of als u behoefte heeft aan een second opinion;
- schakel de vertrouwenspersoon in voor advies en coaching;
- meld dat er een conflict is en vraag advies aan de personeelsconsulent, het bedrijfsmaatschappelijk werk of de bedrijfsarts als het conflict uw werk beïnvloedt;
- houd er rekening mee dat als het tot bemiddeling komt, beide partijen moeten instemmen met de gekozen bemiddelaar om de begeleiding kans van slagen te geven.

5. Ten slotte

Om conflicten te voorkomen zijn de volgende algemene aandachtspunten van belang:

- communiceer open en helder;
- voer structureel en open overleg op meerdere niveaus: werkoverleg, voortgangsgesprekken, functioneringsgesprekken.