

Handreiking aanpak (arbeids)conflicten

Soms leidt ziekte tot conflicten of leidt een conflict juist tot ziekte. Echter conflicten zijn geen ziekte en geen reden tot ziekteverlof. Medicijnen, rust en thuisblijven helpen immers niet bij een conflict. Beter is conflicten als zodanig te benoemen en ze samen op te lossen. Dat vraagt een specifieke aanpak. Geef, als de werknemer zijn eigen werk door het conflict niet kan doen een paar 'afkoeldagen'. Dat kan werk zijn op een andere afdeling waar het conflict niet speelt of kort betaald verlof. Regel daarna hulp van een interne vertrouwenspersoon of externe bemiddelaar.

Om het proces van conflict tot gezonde werkhervatting goed te laten verlopen zijn er 5 stappen te nemen:

1. Melding van een conflict,
2. Conflictbemiddeling,
3. Terugkeer,
4. Begeleiding na terugkeer,
5. Voortgangscntrole en -evaluatie.

Vuistregels bij conflicten die een gezonde arbeidsrelatie in de weg staan:

1. Zowel de werknemer als de werkgever kan een conflict signaleren en bespreekbaar maken.
2. Als één van de partijen vindt dat er sprake is van een conflict dat het werken in de weg staat, dan is er in principe sprake van een conflict. In ieder geval moet er iets uitgepraat of opgelost worden.
3. Werknemers kiezen bij een conflict waardoor ze niet meer kunnen werken vaak voor een ziekmelding/aanvraag ziekteverlof. Leidinggevenden moeten dan doorvragen of er sprake is van een conflict en als dit zo is de ziekmelding/aanvraag ziekteverlof niet 'onverkort' accepteren. Als het conflict benoemd is kan de aanpak in gang gezet worden. Bedrijfsartsen signaleren soms ook conflicten 'onder' een ziekmelding/aanvraag ziekteverlof en maken dit bespreekbaar bij de leidinggevende. Doorgaans worden de medewerkers dan aangemerkt als niet arbeidsongeschikt.
4. Als dat nodig is, spreek dan een 'afkoelperiode' af, dat kan een paar dagen op een andere afdeling zijn of een paar dagen vakantie- of betaald verlof. Dit is afhankelijk van de situatie en ter beoordeling van de leidinggevende. Koppel dit aan een afspraak voor een eerste gesprek binnen drie werkdagen.
5. Als het conflict speelt tussen de leidinggevende en de medewerker zelf dan is het extra lastig voor de medewerker om het conflict bespreekbaar te maken. Een vertrouwenspersoon¹ binnen of buiten het bedrijf kan hierbij helpen.
6. Verzamel als leidinggevende voldoende objectieve informatie over het conflict.
7. Bepaal samen of er hulp nodig is bij het uitpraten en oplossen van het conflict. Hulp van binnen of buiten? Kies bij externe hulp voor een professionele conflictbemiddelaar of mediator.
8. Er zijn twee opties bij conflicten: oplossing van het conflict en herplaatsing in het bedrijf (interne mediation), of: geen oplossing en dat betekent beëindiging van de arbeidsrelatie (externe mediation).
9. Bereid de terugkeer goed voor met de collega's.
10. Evalueer de samenwerking en het resultaat van de bemiddeling in de praktijk. Voorkom herhaling.

¹ Vertrouwenspersoon: iemand van binnen of buiten het bedrijf die voor werknemers en werkgever voldoende vertrouwen geniet om als onafhankelijke gesprekspartner op te treden bij conflicten of problemen (agressie, pesten, ongewenste seksuele intimiteiten, problemen in de balans werk/privé etc.)