



## **HANDREIKING 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 je actie ondernemen?**

Onderneem in de volgende gevallen altijd actie:

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

### **2. Wat kun je zelf doen?**

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

- twijfel je aan jezelf, bespreek dan de situatie met iemand die je in vertrouwen kunt nemen;
- wees selectief in de keuze van de persoon met wie je het conflict bespreekt;
- beoordeel of je rond de tafel kunt gaan zitten om het probleem bespreekbaar te maken;
- meld het probleem bij je 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 je aanleiding geeft tot verergering of escalatie van het conflict of de gevolgen ervan, vermijd de volgende handelingen:

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



#### **4. Wie schakel je in en wanneer?**

Zorg dat je 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 je behoefte hebt 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 je 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.