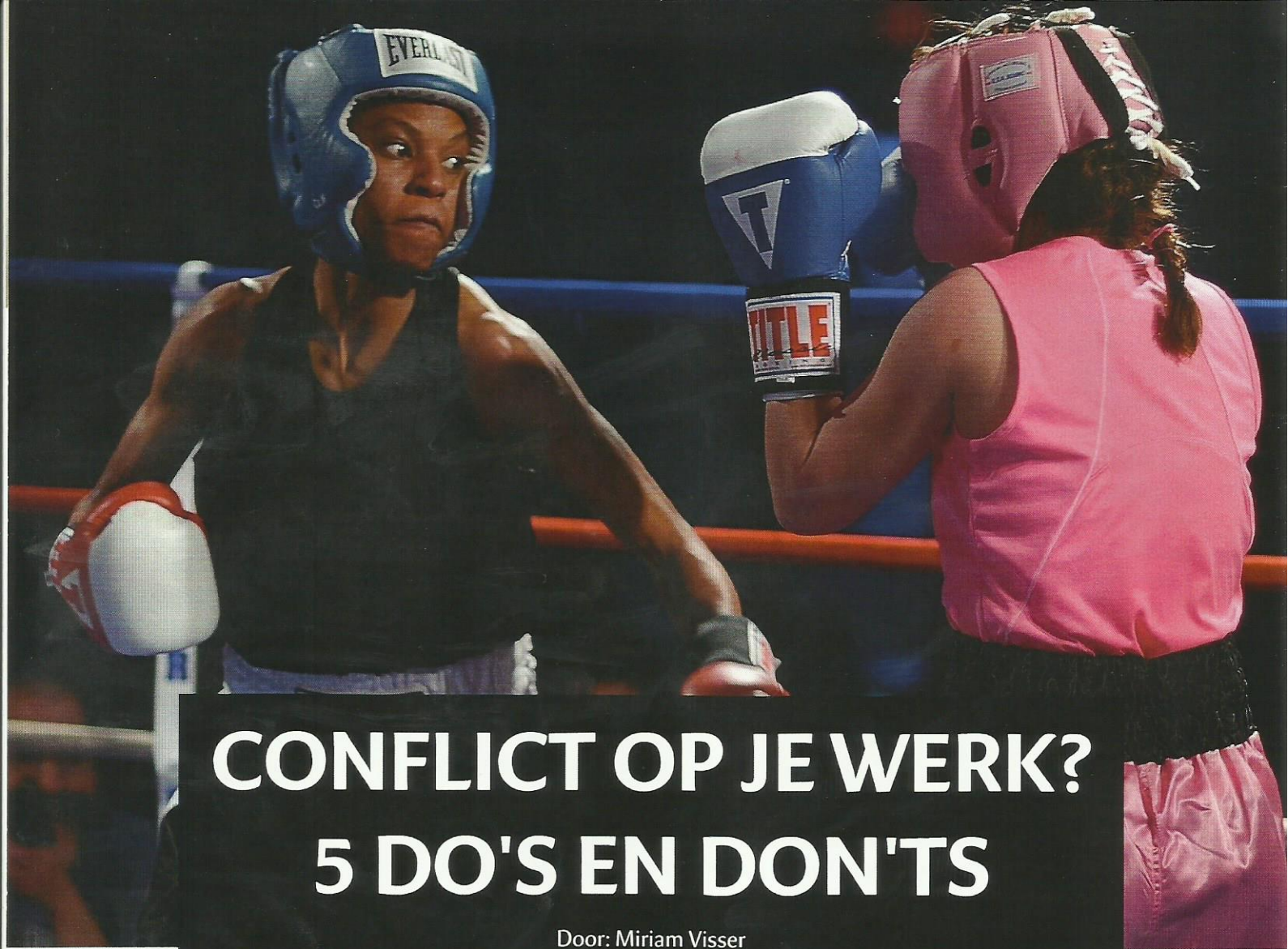




CONFLICT OP JE WERK? 5 DO'S EN DON'TS

Door: Miriam Visser

Een conflict op je werk? Het kan de beste overkomen... Het is namelijk voor niemand *'a piece of cake'* om met verschillende karakters te moeten samenwerken. Dan zijn er ook nog 'conflictbevorderende' omstandigheden, zoals een reorganisatie op het werk of privéproblemen. Heb je een arbeidsconflict? Wat kun je dan doen om je humeur, nachtrust, gezondheid, functioneren, of – in het ergste geval – je hele leven er niet door te laten verpesten? Ik interviewde Tineke den Haan, zelfstandig bedrijfsmaatschappelijk werker, coach en mediator.

Tineke den Haan coacht al dertig jaar medewerkers bij het omgaan met veranderingen – thuis of op het werk – die iemands zakelijk functioneren negatief beïnvloeden. Zo nodig verwijst ze mensen door naar andere professionals, zoals een arbeidpsycholoog. Daarnaast bemiddelt ze tussen collega's die niet meer met elkaar door één deur kunnen.

RUZIE MET JE BAAS OF EEN COLLEGA? 5x WEL EN NIET DOEN

Wat moet je volgens Tineke vooral wel en niet doen als je een conflict op je werk hebt? Hieronder volgen vijf do's en don'ts.

TIP 1: COMMUNICEER EN KROP JE IRRITATIE NIET OP

Dit is eigenlijk nóg meer een tip om een arbeidsconflict te voorkomen. Voel je je buitengesloten op je werk (word je bijvoorbeeld niet uitgenodigd voor een borrel of 'vergeten' in e-mailwisselingen of vergaderverzoeken); is de taakverdeling onduidelijk; ervaar je een gebrek aan waardering; heb je een overvolle agenda; word je teveel onder druk gezet bij een re-integratie of wat dan ook? Bedenk dan eerst:

- Was dit één keer? Dan is het toeval.
- Was dit twee keer? Dan valt het op.
- Was dit drie keer of vaker? Dan is er sprake van een patroon en is het zaak om aan de bel te trekken!

Bij wie klopt je dan aan? In eerste instantie natuurlijk bij degene die het betreft. Maar helpt dit niet? Ga dan – als het om een collega gaat – naar je baas en – als het om je baas zelf gaat – naar personeelszaken. Helpt ook dit niet of heb je hier bij voorbaat al geen vertrouwen in? Zoek dan hulp bij bedrijfsmaatschappelijk werk.

Want voor je het weet worden die sluimerende irritaties gezondheids- en functioneringsproblemen...

Wat zet je op de agenda als je een conflict op je werk bespreekt?

1. Wat is de aanleiding voor het gesprek (inclusief de 'oude koeien uit de sloot')?
2. Wat zit jullie op dit moment dwars?
3. Wat zijn jullie wensen en behoeften voor de toekomst?
4. Wat zijn jullie persoonlijke, onderliggende belangen? (bijvoorbeeld: ik kan niet overwerken omdat ik ook nog mantelzorger ben)

TIP 2: WERK AAN EEN GOEDE RELATIE EN NEEM GEEN AFSTAND

Vaak ben je geneigd om iemand die je minder ligt of met wie je in de clinch ligt, zoveel mogelijk te mijden. Je hebt het alleen over werkinhoudelijke zaken en reserveert de *chit chat* voor 'leuke' collega's. Maar gaat het om je baas of een collega met wie je moet samenwerken, doe dit dan vooral niet! Informeel, oftewel ontspannen contact is dan juist belangrijk om (weer) verbondenheid te creëren. Het is de smeermolie voor samenwerking.

TIP 3: NEEM JE EIGEN GEDRAG ONDER DE LOEP EN KIJK NIET ALLEEN NAAR DAT VAN DE ANDER

Waar twee kijven, hebben (regelmatig) twee schuld! Stel je zelf daarom – voordat je de aanval opent op je baas of collega – onder andere de volgende vragen:

- Probeer je een ander niet te veranderen (dat is echt vergeefse hoop)?
- Communiceer je wel duidelijk via ik-boodschappen? Zoals: 'ik zou graag beter weten wat er speelt' in plaats van: 'jij doet ook altijd zo geheimzinnig'.
- Luister je wel goed naar de ander?
- Heb je een soortgelijk conflict wel eens eerder meegemaakt? Hoe ga je zelf om met conflicten?

TIP 4: LAAT DE EMOTIES NOOIT TE HOOG OPLOPEN: TEL TOT 10 EN ZEG SORRY

Vooral bij sterke emoties als angst, woede en opwindings, gebeurt er van alles in je lichaam. Je lichaam geeft hormonen af, waardoor bijvoorbeeld je hart sneller gaat kloppen, je spieren zich aanspannen en je hersenen 'waakzamer' worden. Door al die lichamelijke reacties kun je vaak niet meer helder denken. Het gebeurt volgens Tineke dan ook regelmatig dat mensen tijdens een gesprek met hun 'tegenstander' dichtslaan of juist agressief worden. Dat lost natuurlijk niets op. Als je merkt dat je emoties te hoog oplopen, kun je volgens haar beter een time-out nemen (al is het maar een half uurtje), waarbij je aangeeft dat je niet afhaakt, maar

op een later (concreet aangegeven) tijdstip verder wilt praten.

BONUSTIP VAN TINEKE

Zie je dat je 'tegenstander' erg gestrest is? Het helpt enorm om gewoon eens 'sorry' te zeggen. Niet omdat je daar meteen een 'schuldbekentenis' mee aflegt (al kan dat natuurlijk ook). Maar je erkent op die manier iemands gevoel en laat weten dat je het spijtig vindt dat jullie in deze situatie terecht zijn gekomen.

TIP 5: BEDENK OF JE VOOR JE GELUK OF GELIJK GAAT

Kom je er met eventuele aanpassingen in je eigen gedrag, communiceren en hulp zoeken niet uit? Of zie je daar bij voorbaat al geen heil in? Dan is het volgens Tineke zaak om een optelsom te maken van de plussen en minnen aan je werk. Er is namelijk een verschil tussen gelijk hebben en gelijk krijgen en soms moet je zaken op de koop toe nemen. Hoe zit het bijvoorbeeld met je werkplezier en motivatie in het algemeen? Biedt je functie uitdaging en perspectieven? In hoeverre voel je je gesteund door je baas en collega's? Zijn de arbeidsvoorwaarden oké? Is je reistijd beperkt? Als de voordelen opwegen tegen de nadelen, kun je ervoor kiezen om de situatie te accepteren zoals die is. Zijn de nadelen in de meerderheid? Dan is het tijd voor een andere baan!

EEN CONFLICT OP JE WERK? DENK JIJ DAT JE 'M AANKUNT MET DEZE TIPS?

Bedrijfsmaatschappelijk werk Magazine

WINTER - VOORJAAR 2017

10 jaar Zelfstandig
Professional

Conflicten oplossen,
beter samenwerken &
beter functioneren

Vergroot je
mentale veerkracht!

Vol tips &
interviews

Limited Edition



Tineke den Haan