

Conflicten op de werkvloer

Conflicten op de werkvloer kun je (in grote lijnen) hetzelfde aanpakken als andere conflicten. Praten is belangrijk, praten vanuit jezelf. Maar in sommige gevallen zal de "conflictpartner" (beter woord dan "tegenpartij") daarin niet vertrouwd worden. Men durft zich dan niet kwetsbaar op te stellen.

Bovendien stellen sommigen zich überhaupt nooit kwetsbaar op. Zij verschuilen zich achter een grote mond en kwetsende opmerkingen. Vaak zijn juist deze mensen erg kwetsbaar en gevoelig. Zij hebben het nodig om met respect voor deze kwetsbaarheid benaderd te worden, pas dan is er een (kleine) kans dat ze in de spiegel durven kijken. Een bemiddelaar moet daarom emoties kunnen benoemen zodanig dat het besef van eigen kwetsbaarheid doordringt. Dit is een vak apart.

Vaak zegt men: "*hij/zij doet zich beter voor dan hij/zij is*". Inderdaad, daar *lijkt het op*, hoewel dat niet altijd zo hoeft te zijn. Dit heeft met angst en vertrouwen te maken.

Het besef dat de ander van goede wil is, en weten dat de ander het probleem ook graag wil oplossen zijn vereisten. Een bemiddelaar kan starten met het bouwen aan vertrouwen en benoemen (vanuit zijn onpartijdigheid) wat hij ziet gebeuren.

Degene die bemiddelt in het conflict moet daarom een goed waarnemer zijn en (uiteraard) onpartijdig. Als ik dit soort gesprekken doe, wil ik vaak het liefst vooraf niets weten, om met beide partijen een afzonderlijk gesprek aan te gaan en daarna liefst samen.

Het zou arrogant zijn om tips te geven in de veronderstelling dat het probleem daarmee opgelost is. De reden dat dit vaak niet lukt is dat emoties zo hoog oplopen.

Ik geef toch nog wat algemene tips om te voorkomen dat het echt uit de hand loopt:

- praat in ik-termen (niet jij, want dat is al gauw beschuldigend)
- blijf in gesprek, wat er ook gebeurt, uitstellen mag als een afspraak wordt gemaakt wanneer men verder praat (liefst met een onpartijdige derde)
- geen ouwe koeien
- wacht niet te lang met feedback (lik-op-stuk-beleid)

Bron: www.interpunctie.nl