

Conflict op het werk? Sla d'r op!

Dit zijn zo een aantal redenen die ik vaak in mijn praktijk tegenkom als ontstaansredenen voor conflicten. Werk doen dat niet tot je taak behoort. Zonder overleg is je rooster gewijzigd. Je bent echt ziek, maar ze geloven je niet. Je doet je werk niet goed, maar jij vind van wel. Je wordt gepest door collega's of (seksueel) geïntimideerd. Kortom conflicten genoeg, maar hoe los je dat op?

Een conflict op het werk ontstaat wanneer twee of meer mensen tegengestelde opvattingen of wensen hebben. Dit kan worden veroorzaakt door meningsverschillen, onderlinge afhankelijkheid, miscommunicatie, verschillen in achtergrond, wanprestaties en meer van die dingen. Een conflict kan overigens wel leiden tot begrip omdat de mensen zich, tijdens het oplossen van het conflict, bewust worden van hun manier van werken. Een correcte oplossing kan leiden tot wederzijds respect en een betere samenwerking in de toekomst.

Hoe kun je constructief met conflicten omgaan? Eerst HERken het! Een conflict kan onderhuids sluimeren, het is niet altijd zichtbaar. Je ziet dan dat men niet graag samenwerkt, over elkaar roddelt, elkaars mening afwijst. Kortom ze roepen spanning op in hun directe omgeving. En dan vervolgens Erken het. Begin het gesprek door het voorval zo objectief mogelijk te omschrijven. Wat is er gebeurd? Waar en wanneer is het gebeurd? Wat heeft de andere persoon gedaan en wat heb jij gedaan? Maak geen onterechte veronderstellingen en ga het gesprek met een open houding in. Misschien ben je fout ingelicht of ken je de andere kant van het verhaal niet.



Benoem vervolgens de negatieve consequenties van het conflict. Denk hierbij aan consequenties voor jou, de wederpartij, het bedrijf en de onderlinge relatie. Door alle consequenties van het conflict te bespreken, laat je zien waarom het nodig is om tot een oplossing te komen. Het zorgt er ook voor dat alle betrokkenen het probleem vanuit een ander perspectief zien en kom vervolgens met concrete acties. Bedenk samen met de ander gepaste maatregelen. Betere werkverdeling, meer respect tonen naar elkaar in vergaderingen, elkaar hulp aanbieden.

Technieken uit het Neuro Linguïstisch Programmeren (NLP) kunnen je ook helpen om conflicten op een goede manier op te lossen. NLP is eigenlijk eclecticische (= het beste kiezend) psychologie. En een beetje psychologie bij het oplossen van je conflicten kan geen kwaad, toch? Deze manier van denken en communiceren geeft je inzichten in het ontstaan van conflicten en het omgaan met conflicten. Zo leer je bijvoorbeeld om je volledig te associëren in de ander.

Je leert te denken en te voelen als de ander. Hoe kom jij tijdens een conflict over op de ander? En waarom reageert de persoon in kwestie vervolgens zo op jou? Het effect van jou manier van communiceren is het resultaat dat je van die ander terugkrijgt.

Voorkom in de rest van je leven conflicten. Volg bij mij een privédagcursus in NLP. Leer de ander uit te lezen. Je daarvoor aanmelden kan op <https://opleidingeninriesland.nl/Communicatie/>