

”

#WEDERKERIGHEID #VERANDERMAGEMENT



KUN JE CONFLICTEN VOORKOMEN?

*dat moet je niet willen,
want ze doen er juist toe*

Dwarsbomen? Ergeren?

*Verschillen kunnen schuren en leiden tot
conflict. Als een individu of een groep binnen
een arbeidsrelatie een conflict hebben dan
vindt tenminste één van de betrokkenen dat
de ander haar dwarsboomt of ergert.*

De Dreu & Van der Viert (1997) | STECR

Verschil durven maken moet!

*Een conflict is een botsing van waarheden
die niet in één verhaal passen ... en hoe zorg
je dat het functioneel blijft?*

LEES MEER >>

OVER HOE PREVENTIEF TE
COACHEN OP VOORKOMEN VAN
#ARBEIDSCONFLICTEN

BETEKENISGEVING AAN ORGANISATIEPATRONEN

“

>



#WEDERKERIGHEID #VERANDERMAGEMENT

De opwarming van het conflict

F. Glasl schetst drie fasen in zijn escalatieladder

1. Het rationele debat waar het draait om winnen-winnen;
2. Het emotionele gesprek waarbij het gaat over winnen of verliezen;
3. De strijdfase met als uitkomst "als ik verlies dan ook de ander!"



Vier keer A als onderwerp van conflict

Verschillende taak- en organisatiefactoren vormen een hoger risico voor een arbeidsconflict.

- Arbeidsinhoud
- Arbeidsomstandigheden
- Arbeidsvoorwaarden
- Arbeidsverhoudingen

Zes soorten arbeidsconflicten

Elk conflict vraagt om een eigen interventie, omdat er andere dynamieken aan ten grondslag liggen. Als het gaat om gedoe ...

- tussen collega's
- met leidinggevende
- binnen het team
- tussen leidinggevenden of compagnons
- bij ziekte (re-integratie)
- met verwachte beëindiging van dienstverband (exit-mediation)

BETEKENISGEVING AAN ORGANISATIEPATRONEN





#WEDERKERIGHEID #VERANDERMAGEMENT

UITLOKKENDE - BESCHERMENDE FACTOREN

Uitlokkend is bijvoorbeeld

Gebrek aan binding en vertrouwen
Personeelstekort / hoge werkdruk
Rolonduidelijkheid of Taakvervaging
Harmoniemodel hanteren als organisatie
Niet uitspreken van meningsverschillen
Pesten, intimidatie, discriminatie

e
GEb

Beschermend is het als

Het collectief als eerlijk en rechtvaardig ervaren wordt
Er sprake is van psychologische veiligheid
Leren en ontwikkelen bespreekbaar is
Goede sociale steun (collega's - leiding - teams)
Eigenaarschap/verantwoordelijkheid wordt gestimuleerd
Leidinggevenden sensitief responsief zijn door adequaat te reageren op signalen



Top 5 dramaversnellers: ineffectieve gedragingen die bijdragen aan escalerende gesprekken

(1)

Ongeduld (aanklagergedrag)

(2)

Confrontatiemijdend gedrag (reddergedrag)

(3)

Te groot verantwoordelijkheidsgevoel hebben (reddergedrag)

(4)

Te grote controledrag c.q. perfectionisme (aanklagergedrag)

(5)

Klagen (slachtoffergedrag)

BETEKENISGEVING AAN ORGANISATIEPATRONEN





#WEDERKERIGHEID #VERANDERMAGEMENT

GEDOE MOET JE ORGANISEREN, MAAR HOE VOORKOM JE DAT HET ESCALEERT TOT EEN (ARBEIDS-)CONFLICT?

Volg de organisatiesysteemwetten

1. Je hebt je te verbinden met het werk: de wil om ergens bij te horen en je zelf in te sluiten, maar ook anderen in te sluiten (inclusie);
2. Je hebt je plek in te nemen (rol/taak verduidelijking);
3. Je bent zelf verantwoordelijk voor jouw eigen balans van geven en nemen (wederkerigheid).

Richt de organisatie in volgens *Capabilitybenadering*.

Mensen moeten kunnen zijn wie ze willen zijn &
Mensen moeten de dingen kunnen doen die waarde
toevoegen voor henzelf en de omgeving.

Zeven capability kernwaarden die de organisatie
conflictbestendig maken en bijdragen aan duurzame
inzetbaarheid:

1. Kennis en vaardigheden gebruiken;
2. Kennis en vaardigheden ontwikkelen;
3. Betrokken zijn bij belangrijke beslissingen;
4. Betekenisvolle werkcontacten met anderen hebben of opbouwen,
5. Eigen doelen stellen;
6. Een goed inkomen verdienen;
7. Een bijdrage leveren aan het creëren van iets waardevols.

BETEKENISGEVING AAN ORGANISATIEPATRONEN



”

#WEDERKERIGHEID #VERANDERMAGEMENT

De conflict competentie leidinggevende kan verschillen registreren en voorkomen dat het leidt tot een escalatie!



Conflictcompetent zijn betekent:

- Je bent conflictvaardig, dat wil zeggen dat je effectief om kunt gaan met je eigen overtuigingen, emoties en opvattingen voor – tijdens – na een conflict.
- Je hebt oog voor de emoties en belangen van je conflictpartner(s). Als je effectief met conflicten weet om te gaan, kun je je eigen conflicten voorkomen, oplossen of inzetten om een beter resultaat te krijgen.
- Je weet conflicten te managen door effectief om te gaan met verschillende waarheden om het behalen van de doelstellingen van de organisatie te stimuleren en de ontwikkeling van de mensen die er werken te vergroten.
- Je doet aan conflictoplossing, waarbij je conflicten uit de wereld helpt, zonder de organisatie echt te verbeteren of te veranderen.
- Je doet aan conflictcoaching waarbij je je als leidinggevende richt op het leerproces van de betrokkenen om zelf te komen tot een goede oplossing.

BETEKENISGEVING AAN ORGANISATIEPATRONEN

“

>>>>>



#WEDERKERIGHEID #SYSTEMISCH

#CONFLICTCOACHING ALS INTERVENTIE

Een effectieve organisatiecoach kan leidinggevenden met hun teams ondersteunen om conflictbestendig te worden, door te werken aan conflictvaardigheden, bij voorkeur vanuit systemisch werken.

Want vanuit systeemdenken speelt de macht van een individu bij conflicten geen rol meer:

>> je leert kijken hoe de machtsstrijd gestreden wordt.

Het gaat niet om wie heeft gelijk of is schuldig:

>> je leert kijken naar de kwaliteit van de interactie en naar het uiteindelijke resultaat.



De vanzelfzwijgendheid doorbreken en

#WEDERKERIGHEID WEKKEN

waardoor de relationele bedrading wordt verstevigd.

Het als vanzelfsprekend organiseren van een gezond organisatieklimaat. Gezond in de zin van

#PSYCHOLOGISCHE VEILIGHEID

vanuit vertrouwen, vrijmoedig, verschil durven maken.

Iedereen in de organisatie – niemand uitgezonderd - is medeverantwoordelijk om conflicten te voorkomen door negatieve wederkerigheid vroegtijdig bespreekbaar te maken:

- *Kijk altijd eerst naar je eigen aandeel in een gedragspatroon, voordat je bespreekbaar maakt wat niet effectief lijkt te gaan.*
- *Maak het verschil door je mening te delen en te adresseren daar waar deze gehoord moet worden.*
- *Neem jezelf en elkaar serieus.*
- *Neem je plek, sluit aan, Includeer elkaar maar laat jezelf niet klem zetten door ingezogen te raken.*
- *Durf vrijmoedig te conflicteren!*

Conflicten gedoe?

Nee hoor, het zijn 'gewoon' radicale openhartige gesprekken waarin we vanuit verbinding met elkaar het verschil durven te maken!

