

Negen tips voor het nieuwe conflicthanteren

- 1** Erken dat er een conflict dreigt te ontstaan. **Laat het niet sluimeren**, maar erken en benoem wat er wringt. Neem zelf de verantwoordelijkheid om conflicten op te lossen.
- 2** Leer het moment herkennen waarop je het conflict niet zelf meer kunt oplossen. **Durf dan ook hulp van een ander te vragen**.
- 3** Zorg er als organisatie voor dat het duidelijk is voor de werknemers **wat zij kunnen doen als ze er onderling niet uitkomen** en tot wie zij zich dan kunnen wenden.
- 4** **Zoek het conflict op!** Kom er achter waar mogelijke tegengestelde belangen met elkaar botsen en waar de kans op wrijving ligt. Ga daar vervolgens mee aan de slag. Inventariseer de belangen en wees creatief bij het zoeken naar een oplossing die aan die belangen tegemoet komt.
- 5** Gebruik de reglementen en bepalingen van de organisatie als leidraad in plaats van als dwangbuis. En als het toepassen van de regels niet leidt tot het gewenste effect, richt je dan op **de bedoeling van de regels en niet op de regels zelf**.
- 6** Stap bij conflicten in de werkomgeving liever niet naar een advocaat of naar de rechter. De beste oplossingen voor conflicten in de werkomgeving zijn die oplossingen waarbij de mensen het (onder begeleiding) **samen oplossen**.
- 7** Gebruik wet- en regelgeving als **objectieve criteria** en wijk er van af als dat kan en wenselijk is. Onderhandel met elkaar, dan kom je verder.
- 8** Houd rekening met de dynamiek die de nieuwe technologieën en communicatiemiddelen hebben op de onderlinge communicatie. Zorg er ook voor dat je **online conflictvaardiger** wordt. Lukt het online niet om iets uit de wereld te helpen, zoek elkaar dan op.
- 9** **Ontmoet elkaar**. Zorg voor contact als het niet helemaal lekker loopt, ontmoet elkaar in levende lijve of bouw een virtuele koffiehoek waar je elkaar in beslotenheid kunt ontmoeten. Koffie drinken kan immers overal.