



# De grote impact van een arbeidsconflict op werkgeluk



Een bewezen aanpak om laagdrempelig  
conflicten op de werkvloer te  
voorkomen en te hanteren.

# Veel tijd wordt doorgebracht op het werk

Op het werk zijn er afspraken die ervoor zorgen dat je weet wat je moet doen en dat je doet wat er van je verwacht wordt. Mensen die werken, besteden hier gemiddeld 35 uur per week aan en dit is een flinke tijdsbesteding van de week. Het is dus belangrijk om het hier **naar je zin** te hebben, plezier te hebben en nuttig bezig te zijn.

Omdat er op het werk zoveel tijd met elkaar wordt doorgebracht en verschillende (ongeschreven) verwachtingen en afspraken zijn, kan je onenigheid met een collega krijgen. Veel van deze situaties kan je prima onderling oplossen, maar er zijn situaties waar dit niet voor geldt. De emoties lopen te hoog op en een onenigheid kan uitgroeien tot een **jarenlang en slepend conflict**.



Ik ga je uitleggen dat een ruzie of onenigheid niet hoeft te escaleren en welke rol je daar zelf in hebt.

In dit E-book wil ik je laten zien welke rol je zelf kan pakken in de preventie en in het hanteren van conflicten op de werkvloer. Bovendien laat ik zien wat de meerwaarde van een mediator hierbij is.



## Over Martijn en Me Mediation

Mijn naam is Martijn Hoogstraten (1983). Ik ben getrouwd en woon met twee kinderen in Amersfoort.

Ik heb Me Mediation opgericht na jarenlange ervaring als leidinggevende, waarin ik heel veel conflicten heb meegemaakt. Conflicten kosten veel tijd en energie en sommige situaties lag ik letterlijk wakker van. Ik kreeg lichamelijke klachten en stress.

Op dat moment heb ik als doel gesteld om deze ervaring bij anderen zoveel mogelijk te voorkomen of beperken. Het is namelijk niet nodig om stress te krijgen van ruzies of onenigheid op het werk, als je er op tijd bij bent en weet wat je doet.

Met mijn ervaring help ik nu bedrijven bij de preventie van conflicten of bij het hanteren en oplossen van conflicten op de werkvloer.

"De enige mensen die het waard zijn om ruzie mee te maken, zijn degenen die je respecteert"

Emma Thompson

# Een conflict gaat niet over het gedrag dat je ziet

Onenigheid en ruzies doen zich voor in **alle lagen van de organisatie** en overkomt iedereen. Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- Afspraken worden steeds niet nagekomen
- Overuren worden niet uitbetaald
- Medewerker is vaker of langduriger ziek
- Gebrek aan vertrouwen tussen leidinggevende en medewerker
- Het bedrijf wil ontslag voor de medewerker
- Er wordt een te hoge werkdruk ervaren
- Onrealistische verwachtingen over en weer

Het gaat in deze situaties niet zozeer over dat een overuur niet wordt uitbetaald of dat een medewerker niet wil overwerken of zich een keer ziek meldt.

Het gaat erom dat een collega of medewerker zich niet serieus genomen voelt, dat normen en waarden worden aangetast of dat iemand geen respect en waardering ervaart. Hierdoor lopen de **emoties** hoog op en verdwijnt het oplossingsvermogen naar de achtergrond.



# Relatie en vertrouwen belangrijke pijlers

## *Gevolgen van conflicten*

Niemand zit te wachten op ruzies en conflicten op het werk. Het kost veel tijd en energie, die je beter kan gebruiken aan het werk. Bovendien kunnen situaties leiden tot **lichamelijke klachten** en stress.

De productiviteit neemt af, omdat collega's minder tevreden bezig zijn met hun werk en dit heeft zijn **weerslag op klanten** en de klanttevredenheid.

Als een collega eenmaal genoodzaakt is om zich ziek te melden ontstaat er een heel traject aan wederzijdse verplichtingen, wat jaren kan duren. De productiviteit is dan helemaal ver te zoeken en de **kosten nemen toe**.

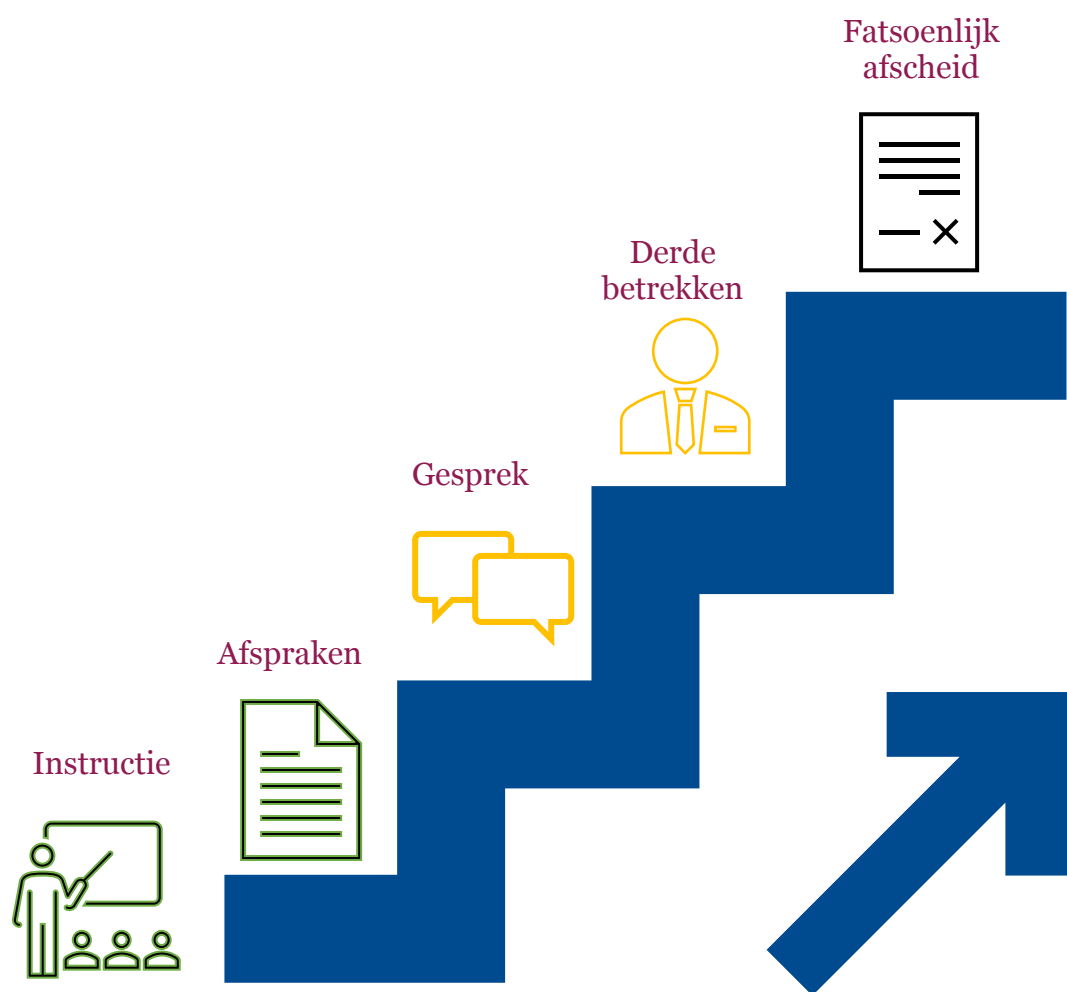
## *Uitdaging*

Het is dus van belang om zo'n situatie **niet verder te laten escaleren** en al in een vroeg stadium op te lossen.

De uitdaging is weer met elkaar in gesprek te komen, elkaar te begrijpen als collega's en gezamenlijk te bepalen welke **oplossingen** er zijn en welke afspraken er gemaakt worden voor de toekomstige samenwerking.

Dit kunnen ook afspraken zijn over het beëindigen van de samenwerking. (Gedeeltelijk) herstel van de **relatie en het vertrouwen** zijn hier onlosmakelijk mee verbonden.

# Inzicht in preventie en hanteren van conflicten





**Trede 0:** Instrueer leidinggevenden en medewerkers in **communicatiemethoden** en hun eigen stijl in het omgaan met conflicten.



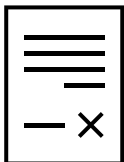
**Trede 1:** Maak afspraken over hoe om te gaan met bepaalde situaties en **escalerende omstandigheden**. Juist als de relatie nog goed is en er nog helemaal geen sprake is van een conflict. Hoe ga je bijvoorbeeld met elkaar om als één van de twee zich niet veilig voelt in de organisatie? Wat doe je als verwachtingen niet waargemaakt worden? Welke communicatiemiddelen worden gehanteerd?



**Trede 2:** Besteed aandacht aan de **omstandigheden en verwachtingen** die over een weer leven. Probeer erachter te komen wat er nu *echt* bij de ander speelt, bijvoorbeeld door het stellen van oprecht geïnteresseerde vragen en neem de tijd om te luisteren.



**Trede 3:** Zoek laagdrempelig contact met een **derde partij**, zoals een HR-adviseur, vertrouwenspersoon of mediator. Wacht hiermee niet tot de situatie onhoudbaar is.



**Trede 4:** In geval van beëindigen van de samenwerking, zorg ervoor dat dit op een **fatsoenlijke manier** gedaan wordt, binnen de bepaalde kaders. Streef in deze situatie niet naar winst en verlies, want er is meer (persoonlijk) belang en leed dan alleen het “verliezen” van een baan. Streef naar oplossingen die voor beide partijen goed zijn. Laat je hierbij begeleiden door een derde partij.



# De mediator als onafhankelijke derde

Een mediator is **onafhankelijk** en gespecialiseerd in het voorkomen en oplossen van conflicten. Dit geldt voor alle treden van de ladder. De mediator kan bijvoorbeeld trainingen verzorgen (trede 0) en een preventieve mediation voeren (trede 1 en 2).

Een mediator kan een lopend conflict (trede 3) begeleiden naar passende oplossingen ook al is dat richting het beëindigen van de samenwerking (trede 4). Het voordeel is dat partijen de tijd en ruimte krijgen om hun eigen beleving en ideeën van de situatie met bijbehorende emoties te bespreken.

Een mediator zorgt ervoor dat je (weer) **samen met elkaar** in gesprek komt. Dit gebeurt in een vertrouwelijke omgeving, waarbij geheimhouding wordt afgesproken. Hierdoor kan alles tegen elkaar gezegd worden, zonder dat dit consequenties heeft. Ruim 75% van de conflicten, waarbij een mediator is ingeschakeld, wordt al opgelost met mediation. In deze gevallen hoeft er dus **geen juridische procedure** te volgen.

# Mediation in vergelijk met een juridische procedure

Een andere manier om een arbeidsconflict op te lossen is door een juridische procedure te starten en de rechter om een beslissing te vragen. Mediation heeft echter een **aantal voordelen**:

Juridische procedure	Mediation
Duurt lang (maanden/jaren)	Kan kort (dagen/weken)
Kostbaar	Goedkoper
Win - verlies	Win - win
Alleen juridische belangen	Alle belangen

# Aanpak

Deelname aan een mediation is **vrijwillig**, dus er geldt geen verplichting om deel te nemen of mee door te gaan als een traject eenmaal begonnen is. Een mediationstraject verloopt in een aantal fasen

## *Fase 1 Intake*

Beide partijen doen hun eigen verhaal in een **persoonlijk gesprek**. Daarna worden gezamenlijk afspraken gemaakt over de wijze waarop het mediationstraject gedaan wordt en deze worden vastgelegd in een mediationovereenkomst.

## *Fase 2 Probleemverkenning*

Dit is het eerste gezamenlijke gesprek. Je **verkent** de onderliggende problemen en belangen bij het conflict.

## *Fase 3 Oplossingen*

Je onderzoekt alle mogelijke **oplossingen**, evenals de haalbaarheid en doeltreffendheid en je stelt hierin prioriteiten. Een onderhandeling over de oplossingsrichtingen is gebruikelijk in deze fase.

## *Fase 4 Afronding*

Als partijen het gezamenlijk eens zijn over de oplossingen kunnen de afspraken worden vastgelegd in een **(vaststellings)overeenkomst**.

# Resultaat

Streven naar **win-win** betekent dat er oplossingen voor het conflict komen en je verder kan, hetzij in de samenwerking als collega's, hetzij in een vervolg zonder elkaar (exit).

Een mediator helpt om dit proces op een fatsoenlijke manier te doorlopen met aandacht voor ieders belang en emotie. Afspraken zijn hierdoor duurzamer en **gericht op de toekomst**.

# De volgende stappen

## *1. Bekijk de website voor meer informatie*

Op de website ([www.memediation.nl](http://www.memediation.nl)) is **meer informatie** te vinden over de workshop van Me Mediation en over de dienstverlening.

## *2. Plan een gratis adviesgesprek*

Tijdens dit gesprek stel ik je een aantal vragen over je bedrijf, je dienstverlening, de problemen rondom conflicten en de behoefte waar je mee te maken hebt.

Blijkt tijdens het gesprek dat ik je niet verder kan helpen, dan bespreken we eventuele andere opties of verwijs ik je door naar een andere partij.

Ik beloof dat je **altijd verder geholpen** bent met dit gesprek.



[info@memediation.nl](mailto:info@memediation.nl)



06 48 66 40 80