

# Omgaan met conflicten voor HR-professionals in de zorg

Martijn Hoogstraten  
MfN-registermediator



# Welkom

## Algemene cijfers:

- 30,2 % van de werknemers ervaart een conflict.
- Risicoprofiel: hoogopgeleide man, 25-65 jaar en manager in het openbaar bestuur of de industrie.
- >2,7% van de conflicten leidt tot verzuim.
- Arbeidsconflict kost gemiddeld zo'n €30.000,-



# Welkom

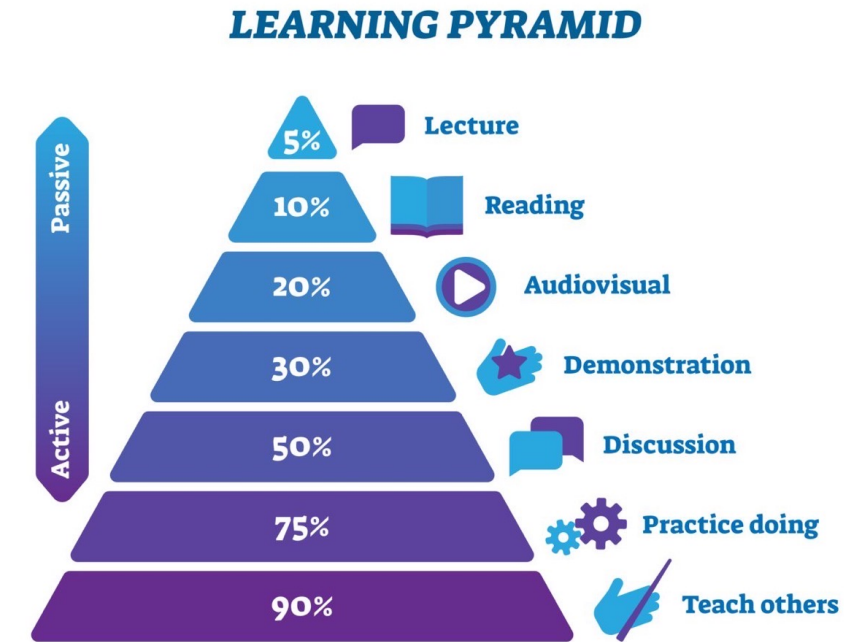
## Gezondheidszorg

- 1,4 miljoen werkenden.
- Relatief veel spanningen door turbulente omgeving.
- Hoogopgeleide professionals.
- Veel belangen (patiënt, professional, verzekeraar, gemeente, managers, IGJ, etc...).



# Programma

- Effecten van conflicten
- Opbouw van conflicten
- Persoonlijke stijl
- Casus



# Vraag

Wat is een conflict?

# Conflicten: effecten

- Stress
- Slapeloosheid
- Afnemende prestaties
- Risico op verzuim
- Zorgbehoefte
- Gaat niet over zichtbaar gedrag



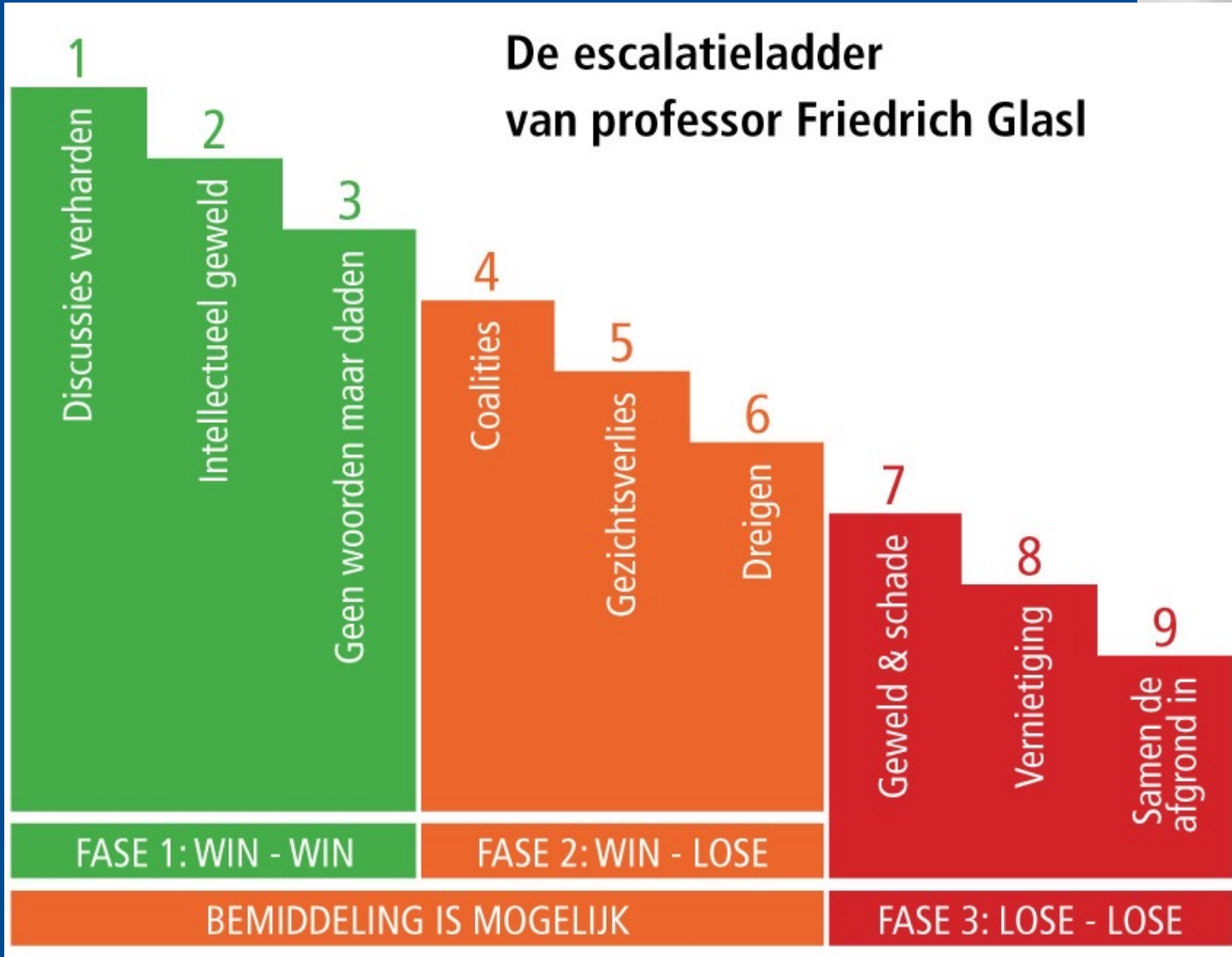


# Conflicten: voordelen

- Grenzen leren kennen
- Verschaft duidelijkheid en prioriteit
- Onderliggende problemen duidelijk
- Anderen leren kennen
- Relaties versterken
- Opluchting
- Brengt energie en creativiteit



# Opbouw van conflicten





# Stelling

Als HR-professional word ik te laat  
betrokken bij conflictsituaties

# Persoonlijke stijl

Eigen belang

Doorduwen

Samenwerken

Compromissen

Vermijden

Toegeven

Belang ander



# Tips

1. Verkennen door vragen stellen:
  - Wat is volgens jou de situatie?
  - Is er meer?
  - Wat zou jij het liefste willen?
2. Actief luisteren
3. Erken wat er is
4. Oplossingen bepalen en afspraken maken

**Als iemand het  
niet met je eens is,  
luister dan.  
Misschien valt er  
iets te leren.**

**OM**  
DENKEN

# Plenaire casus

Vragen?



# Vervolg

1. Sheets in de mail
2. Individuele casuïstiek plannen
3. Verdiepingstraining: 4-8 collega's

Dagdeel 1	Dagdeel 2
Kenmerken van conflicten	Onderhandelen als oplossing
Communicatie en actief luisteren	Omgaan met emoties
Persoonlijke stijl van conflicthantering	Doorbreken van impasses
Casuïstiek	Casuïstiek