

Conflictbeleid

Zowel de werkgever als de werknemer kan een conflict signaleren. Als één van de betrokken partijen vindt dat er sprake is van een conflict dat het werken belemmert, dan is er in principe sprake van een arbeidsconflict. Dit betekent dat een kwestie moet worden uitgesproken of opgelost.

Het proces kent een aantal fasen:

1. Melding en erkenning van het conflict
2. Bezinningsperiode
3. Conflictbemiddeling
4. Terugkeer naar werk, nazorg en evaluatie

Melding en erkenning van het conflict.

Iedere betrokkene in een conflict kan hiervan melding maken. Meldingen kunnen worden gedaan bij de andere betrokkene(n), bij de leidinggevende of bij de vertrouwenspersoon van CS Opleidingen. Ook anderen dan de betrokken partijen kunnen een (mogelijk) conflict signaleren. Denk bijvoorbeeld aan de bedrijfsarts. Omdat CS Opleidingen wil blijven leren van alle gebeurtenissen wordt elk conflict als zodanig erkend, apart geregistreerd en gevolgd in het verzuimsysteem.

Een conflict is geen reden voor een ziekmelding, veelal is er geen sprake van ziekte. Een verkennend gesprek van de betrokkenen kan voorkomen dat het conflict verergerd. Soms kunnen snelle interventies erger voorkomen. Slepende conflicten kunnen wel ziekmakend zijn. Door snel en adequaat te reageren op een conflictmelding wordt voorkomen dat conflicten uiteindelijk uitmonden in ziekteverzuim. Meldt de medewerker zich toch ziek, dan volgt een verzoek aan de bedrijfsarts om zo spoedig mogelijk een uitspraak te doen over de vraag of ziekte de oorzaak van het verzuim is.

Het feit dat een medewerker ziek is, kan soms wel leiden tot conflicten. In dat geval wordt het proces van de ziekteverzuimbegeleiding als een apart proces bekeken.

In alle gevallen zullen de te nemen stappen vastgelegd worden in het personeelsdossier.

Bezinningsperiode

In het heetst van de strijd kan niemand meer helder denken en handelen. Het is daarom niet raadzaam als de emoties hoog oplopen met rationele oplossingen te komen. Het is op dat moment voldoende om te erkennen dat er sprake is van een conflict en om met elkaar vast te stellen in hoeverre het conflict het eigen functioneren belemmert. Het kan verstandig zijn om even een “time-out” te hebben om de zaken weer in de juiste proporties te zien. Dat kan in de vorm van tijdelijk werken in een andere omgeving tot een paar dagen vakantie of betaald verlof. In dat laatste geval zal de medewerker de bereidheid moeten tonen om het conflict te erkennen en het op te lossen. Er wordt uitgegaan van wat werkelijk nodig is, een interventieperiode van 2 weken is echt het maximale. Veelal kan worden volstaan met een of enkele dagen.

Aan het einde van de “time-out” hebben CS Opleidingen en de werknemer contact met elkaar om afspraken te maken hoe het conflict kan worden opgelost en welke partijen daar eventueel bij nodig zijn. Dan wordt ook een afspraak gemaakt voor het probleemoplossend gesprek (datum, locatie, tijd en deelnemers).

Conflictbemiddeling

De betrokkenen in het conflict hebben gezamenlijk vastgesteld hoe de conflictbemiddeling moet plaatsvinden. Dit kan gaan om een gezamenlijk gesprek of er wordt hulp gevraagd van binnen of buiten de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld een onafhankelijke collega zijn. Bij een conflict tussen

leidinggevende en medewerker kan de vertrouwenspersoon de medewerker helpen het conflict bespreekbaar te maken. CS Opleidingen heeft intern een vertrouwenspersoon aangesteld.

Voor de deelnemers aan de conflictbemiddeling gelden een aantal vuistregels:

1. Erken meningsverschillen en beschouw ze als waardevol voor de organisatie. Een andere mening zet aan tot nadenken.
2. Voorkom persoonlijke aanvallen en gezichtsverlies bij de ander.
3. Toon je bereid te denken in oplossingen in plaats van in problemen
4. Zoek naar het gezamenlijk belang, niemand wordt beter van een conflict
5. Het doel van alle partijen moet zijn het oplossen van het conflict.

Uiteindelijk moeten één of meerdere gesprekken, al dan niet begeleid door een derde onafhankelijke partij, leiden tot een oplossing van het conflict. Er zijn twee mogelijke uiterste oplossingen voor het conflict: ofwel partijen zetten de situatie zoals deze was voort met de nieuwe inzichten die de bemiddeling oplevert, ofwel een voortzetting van de arbeidsrelatie in deze vorm is niet langer mogelijk en er wordt een andere oplossing gekozen. Aan de afspraken met betrekking tot de oplossing van het conflict moeten alle betrokkenen zich houden.

Terugkeer naar werk, nazorg en evaluatie

Belangrijk in deze fase zijn het oplossen van het discussiepunt en het bevorderen van de terugkeer naar het werk. Het is van belang deze terugkeer naar werk zorgvuldig voor te bereiden. De periode van het conflict kan immers gepaard zijn gegaan met afwezigheid. De collega's worden hierin betrokken en geïnformeerd op gepaste wijze, zonder dat hierbij de privacy of andere belangen van een betrokkene in het conflict wordt aangetast.

CS Opleidingen zal na de terugkeer in werk zorgen voor een periodieke evaluatie van de gemaakte afspraken. Het is van belang dat een herhaling van het conflict wordt voorkomen. De evaluatie kan indien nodig begeleid worden door een coach. De evaluatie zal gebruikt worden om in de toekomst eerder signalen van een (dreigend) conflict te herkennen, waar mogelijk te voorkomen of voor de afhandeling van toekomstige conflicten.

