



WELLES-NIETES-SPEL: WAT KUN JE DOEN ALS MEDEWERKERS DE HAKKEN IN HET ZAND ZETTEN?

STOP MET DAT STEKELIGE GEDOE

Behalve met mediation houdt Monique Wakelkamp van Geen Ruzie op het Werk zich ook bezig met conflictmanagement en conflictcoaching. Haar motto is 'mediation is mooi, maar een mediation voorkomen mooier'. Wat houdt conflictmanagement of -coaching in? Monique schetst een praktijksituatie met daarbij tips hoe je als leidinggevende of HR professional kunt handelen.

'Pfff, ik blijf het lastig vinden. Zo'n wellles-nietes-situatie waarin medewerkers de hakken in het zand zetten. Hoe kan ik daar de angel uit halen?' Dat was een vraag van een teammanager. Als mediator en conflictcoach kan ik rijkelijk putten uit mijn eigen ervaring en uit die van collega's. Zo kon ik tips geven.

WORDT HET GESPREK STEKELIG?

Herkenbaar? Zo'n discussie tussen collega's die meer gaat om het gelijk halen dan werkelijk

luisteren naar de ander. Waarbij gesprekspartners vooral bezig zijn met de ander te overtuigen in plaats van naar een manier te zoeken hoe ze allebei hun zin kunnen krijgen. Zo'n gesprek verandert dan in een vervelende discussie vol stekeligheden naar de ander.

DAN MOET DE ANGEL ERUIT.

Als je niets doet, verandert de verhouding tussen de medewerkers. Ego's zijn gekrenkt en dat gevoel blijft hangen. Er komt een soort onderhuidse

spanning die de sfeer op de afdeling of in het team geen goed doet. Voor je het weet staat de samenwerking onder druk en ben je meer met interne brandjes bezig dan met de klanten. Hoe merk je dat een gesprek uit de hand loopt? Wat voor signalen krijg je die wijzen op oplopende irritaties. Het kan zijn dat mensen harder gaan praten of sneller. Dat hun ogen feller worden en hun houding actiever en aanvallender.

HOE HAAL JE DE ANGEL ERUIT?

Wanneer jij als leidinggevende of HR professional merkt dat een gesprek uit de hand loopt, grijp jij in. Want je weet dat niets doen alleen maar voor meer spanning zorgt.

De manier waarop je dat doet maakt het verschil. En het mooie is: medewerkers zullen het niet eens zo in de gaten hebben. En toch haal je op deze manier de angel eruit en zorg je dat het beginnende conflict de-escalereert.

< 'Mediation is mooi, maar een mediation voorkomen mooier' aldus Monique Wakelkamp

1. Stemgebruik: meer nog dan WAT je zegt is het belangrijk HOE je het zegt!

- a. Praat op een wat lagere toon: dat zorgt voor geruststelling
- b. Praat wat zachter: ze moeten meer hun best doen om jou goed te verstaan. Dat betekent dat ze actiever moeten luisteren
- c. Adem diep in: dat vertraagt jou maar ook hen
- d. Praat langzamer: ook dat haalt de snelheid én felheid uit het gesprek
- e. Glimlach: onbewust nodig je hen ook uit om te glimlachen

2. Lichaamstaal: hoe OPENER je houding hoe beter

- a. Open je vuisten: onwillekeurig knijp je die samen als het spannend wordt
- b. Ontspannen mond: als je glimlacht, gebeurt dit vanzelf. Probeer maar: je kunt niet met samengeknepen lippen glimlachen!
- c. Kijk bewust met een glimlach: vuurspuwend de ogen kun je nu niet gebruiken
- d. Tand van elkaar: geen strakke kaken of kiezen op elkaar
- e. Open houding: geen armen of benen over elkaar
- f. Zit of sta op ooghoogte zodat je letterlijk op het zelfde niveau communiceert
- g. Luister actief naar HUN gedachten: niet dat je in je hoofd al bezig bent met hoe je ze het liefste terugpakt
- h. Geef HEN aandacht: laat je niet afleiden door wat er verder nog op de gang of buiten gebeurt

3. Taal en woordgebruik: POSITIEF, VRAGEND en IK-BOODSCHAPPEN

- a. Praat positief: 'we vinden een oplossing die voor jullie allebei goed is'
- b. Gebruik 'ik'-communicatie: 'ik denk', 'ik voel'
- c. Vraag om uitleg als iets niet duidelijk is; laat die medewerker het nog eens vertellen maar dan met andere woorden. Dan voelt hij zich tenminste serieus genomen; jij wilt hem ECHT begrijpen
- d. Vraag na: 'dus als ik het goed begrijp, dan bedoel je'
- e. Er zijn woorden die een conflict snel uitlokken: 'altijd', 'nooit', 'kan niet', 'tenzij', 'zou niet', 'mag niet'. Die gooien eerder olie op het vuur dan dat ze tot een beter begrip leiden.
- f. Woorden als 'ik denk', 'ik voel', 'misschien', 'het lijkt erop dat', 'soms', 'wellicht', 'ik vraag me af', 'wat als' zorgen juist voor meer openheid; deze woorden halen de felheid uit de discussie.

- g. Toon begrip voor de situatie van de medewerkers: 'dat lijkt me lastig voor je', 'dank je wel dat je'. Ook dat haalt de angel eruit.
- h. Als iemand boos is, praat hij vaak kortaf. Stel zelf open vragen. Zo dwing je iemand tot uitleg van zijn bedoelingen. Hoe-vragen helpen je om iemand aan het praten te krijgen.

**ALS IDEEËN NIET MEER
UITGEWISSELD WORDEN, KOM
JE GEEN STAP VERDER IN JE
ONTWIKKELING.**

LOS STEKELIGE KWESTIES OP

Is het erg als er felle discussies in je team zijn? Welnee. Felheid is ook een teken van betrokkenheid. Het laat zien dat je mensen hart voor de zaak hebben en het belangrijk vinden dat hun standpunt gehoord wordt. Als ideeën niet meer uitgewisseld worden, kom je geen stap verder in je ontwikkeling. Pas als er echt vervelende discussies ontstaan;

discussies waarbij niet meer naar elkaar geluisterd wordt. Of discussies waarbij de ander, al dan niet bewust, onderuit gehaald wordt. Of discussies waarbij de ego's belangrijker zijn dan het onderwerp in kwestie. Dan grijp je in. Dan haal je de angel eruit en los je de stekelige kwestie op!

Heb jij vaker te maken met stekeligheden in je team?

Vind je het lastig om snel tot de kern te komen? Weten waar de schoen wringt en collega's weer door één deur te krijgen. Dan is conflictcoaching door Monique voor jou misschien wel een oplossing. Samen met jou bekijkt zij wat er aan de hand is; bereidt met jou gesprekken voor die jij zelf voert; geeft jou handvatten om een stappenplan voor jouw team of afdeling te maken als je met (onderhuidse) spanningen te maken hebt. Als je wilt praat Monique met (een aantal) leden van je team zodat je anoniem feedback krijgt op je eigen functioneren en op het team. Kortom, jij wordt als leidinggevende of HR professional gecoacht om zelf (weer) het roer in handen te krijgen.

Bel of mail Monique Wakelkamp, www.geen-ruzieophetwerk.nl, tel. 06-53659668

