



A&O-fonds  
Provincies

## Handreiking provinciale sector

### Conflicten

---

Oktober 2023



## Inhoudsopgave

|                                             |          |
|---------------------------------------------|----------|
| <b>Omschrijving .....</b>                   | <b>3</b> |
| Wat is het? .....                           | 3        |
| Hoe ontstaat het? .....                     | 3        |
| Wanneer komt het voor? .....                | 3        |
| <b>Maatregelen en leeroplossingen .....</b> | <b>3</b> |
| Maatregelen .....                           | 3        |
| Leeroplossingen .....                       | 4        |

**Let op:** De maatregelen in dit document zijn opgesteld door en voor de provinciale sector en vormen een handreiking voor gezond en veilig werken. Ze zijn niet voorgelegd aan de Nederlandse Arbeidsinspectie en maken daarom geen deel uit van een formeel goedgekeurde Arbocatalogus. Werkgevers en werknemers kunnen deze handreiking gebruiken als praktische ondersteuning bij het invullen van hun arbobeleid.

## Omschrijving

### Wat is het?

Waar mensen samenwerken, kunnen de onderlinge verhoudingen onder druk komen te staan. Dit kan ontstaan door botsende belangen, misverstanden of spanningen. Een gesprek over bijvoorbeeld matig functioneren kan uit de hand lopen en uitmonden in een conflict.

### Hoe ontstaat het?

Er is sprake van een arbeidsconflict zodra één van de partijen vindt dat de ander het functioneren belemmert of dat de arbeidsverhouding verstoord is. Het is dus niet nodig dat beide partijen het erover eens zijn dat er een conflict is. Conflicten kunnen gaan over taakopvatting, arbeidsomstandigheden of ongewenst gedrag. De betrokken partij kan een individu zijn, maar ook een groep of afdeling.

### Wanneer komt het voor?

Conflicten kunnen in elke werksituatie ontstaan waar mensen samenwerken. Ze komen voor in de samenwerking tussen collega's, maar ook in de relatie tussen medewerker en leidinggevende.

## Maatregelen en leeroplossingen

### Maatregelen

- Raadpleeg het conflictprotocol van je organisatie voor richtlijnen over hoe om te gaan met conflicten.
- Probeer escalatie te voorkomen. Ga zo snel mogelijk met elkaar in gesprek. Vermijd het uitwisselen van standpunten via e-mail of andere schriftelijke communicatie, omdat dit misverstanden en verdere escalatie kan veroorzaken.
- Je ziekmelden om het conflict te ontlopen is geen oplossing. Een korte afkoelingsperiode kan soms wel helpen. Als ziekte voortkomt uit een conflict, is het oplossen van het conflict vaak de beste aanpak.
- Maak samen afspraken over de stappen die nodig zijn om het conflict op te lossen. Gebruikelijke stappen bij conflictoplossing zijn:
  - Een directe dialoog tussen de betrokken partijen.
  - Bemiddeling door een interne derde, zoals een afdelingshoofd of bedrijfsmaatschappelijk werker.
  - Mediation door een externe, onafhankelijke mediator. Kies bij voorkeur een bemiddelaar die door beide partijen wordt gedragen.



- Zoek tijdens het gesprek naar gemeenschappelijke belangen. Probeer niet alleen te praten over standpunten, maar vooral over de onderliggende belangen: *waarom* iets belangrijk is voor iemand. Dit vergroot de kans op wederzijds begrip en een duurzame oplossing.
- Soms is het mogelijk dat een medewerker wel kan werken, maar niet met de persoon met wie het conflict bestaat. Overweeg dan of tijdelijke herplaatsing op een andere werkplek mogelijk is.

### Leeroplossingen

- [E-book Conflict? Ja, graag!](#)
- [E-book Succesvol conflicten oplossen](#)
- [E-book Teams en conflicten: wat te doen als manager?](#)
- [Podcast Conflicten oplossen](#)
- [Podcast Mediation als oplossing voor arbeidsconflicten](#)