

Blijf conflicten de baas

Een conflict hoort bij samenwerken. Het is een bron van goede prestaties als u het weet te hanteren. Leaders en medewerkers leren dit echter zelden. Zeven tips voor als iemand iets zegt, doet of uitstraalt dat u afkeurt en irriteert.

Door Eva van der Fluit

1 Breng uw hartslag naar beneden

Als iemand iets doet dat u niet normaal vindt, gaat uw hartslag omhoog. Emoties nemen de regie over, u kunt niet meer helder denken en u komt in een tunnel terecht. Om uit deze blikvernaauwing te komen, kunt u diep ademen, een slokje water nemen of tot tien tellen.

2 Ziet u het goed?

Niemand overziet de hele situatie, iedereen heeft zicht op een deel. Hierdoor kunnen perspectieven botsen. Vraag u af of u wel het hele plaatje waarneemt. Er kan namelijk veel meer aan de hand zijn. Uw beperkte blik kan u op het verkeerde been zetten.

3 Is het belangrijk?

Als iemand iets doet dat u niet normaal vindt, hoeft dat niet verkeerd te zijn. Perfectie is de vijand van het goede. U hoeft het er niet mee eens te zijn, als u maar niet tegen bent. Leg niet op alle slakken zout en bepaal of wat de ander wil goed genoeg is, ook al zou u het zelf anders doen.

Foto: istockphoto

4 Achterhaal de bedoeling

Als het onderwerp belangrijk is, moet u het wel aankaarten om samen goed werk te leveren. Onderzoek nieuwsgierig waarom iemand iets zegt of doet door bijvoorbeeld te vragen 'Wat maakt dat jij?'. Gebruik de Columbo-techniek, stel open vragen en houd u van de domme.

5 Val niet aan

Zorg dat de ander zich niet aangevallen voelt en dat uw houding of toon niet oordelend is. De ander gaat zich dan verdedigen en dat staat een open gesprek in de weg. Voorkom dit en zeg bijvoorbeeld: 'Mijn bedoeling is te begrijpen wat er speelt en niet te oordelen of te verwijten.'

6 Het gaat vaak niet om u

De ander heeft misschien wel een hele goede reden waar u nog nooit aan gedacht heeft. Hij is in ieder geval niet opgestaan om u vandaag te gaan irriteren. Er kunnen zaken spelen die niets met u te maken hebben.

7 Ontwikkel een sterk ego

Voor goede samenwerking zijn sterke ego's nodig. Iemand met een sterk ego realiseert zich dat hij feilbaar is en dat daar niets aan te doen is. Dit is niet erg als u als elkaars vangnet optreedt en elkaars fouten signaleert.

