

# MANAGEMENT SUPPORT

VOOR DE PROFESSIONELE SECRETARESSE EN MANAGEMENTASSISTENT

- WAT FIJN: VOOR WERKGELUK KUN JE ZELF ZORGEN!
- IN 6 STAPPEN CONSTRUCTIEF EEN TEAMCONFLICT OPLOSSEN
- DE BESTE TIPS VOOR HET SCHRIJVEN VAN EEN SPEECH

# ASSERTIVITEIT

EEN 'NEE' IS EEN 'JA' TEGEN JE PRIORITEITEN



Hoe goed je ook je best doet om teamconflicten te voorkomen, de meeste secretaresses, officemanagers en managementassistenten hebben er in hun werk weleens mee te maken gehad. Ben je echter samen met je collega's in staat constructief te werken aan het oplossen van een teamconflict, dan kunnen jullie er sterker uit komen.

# EEN TEAMCONFLICT OPLOSSEN IN 6 STAPPEN



**E**en verschil van mening, een ander idee of belang kan escaleren van een pittige discussie tot een uit de hand gelopen teamconflict. Weet je het conflict op te lossen, dan kun je de samenwerking en prestaties verbeteren. Voordat er aan een oplossing wordt gewerkt, zie je helaas vaak dat teamleden dingen doen die het conflict juist versterken. Voorbeelden die ik als teamcoach en trainster geregeld bij secretaressesteams tegenkom, zijn:

- Collega's die niet openstaan voor elkaars standpunten.
- Teamleden die doen alsof het conflict niet bestaat.
- Collega's die partij kiezen of die een zondebok aanwijzen waardoor een team verdeeld raakt.
- In het team wordt onderling geroddeld en geklaagd.
- Teamleden die het persoonlijk maken en een slachtofferrol aannemen.
- Een collega die vindt dat de ander schuldig is en maar de eerste stap moet zetten.

- Een teamlid dat collega's geregeld verbaal agressief aanvalt waardoor anderen haar gaan mijden.

## HERKENBAAR?

Als een gesprek uitmondt in een confrontatie met hoogoplopende emoties en beschadigde onderlinge relaties, gaan teamleden zich vaak onveilig voelen. Secretaresses die eerst graag samenwerkten, negeren elkaar of, nog erger, zorgen ervoor dat de ander haar werk niet kan doen. De sfeer wordt slechter, veel collega's gaan met tegenzin

naar hun werk en uiteindelijk behaalt het team de doelstellingen nauwelijks of niet. Een pittige discussie, confrontatie of meningsverschil is niet per se verkeerd. Geen enkel mens is hetzelfde en mensen die met elkaar samenwerken, hebben nu eenmaal een andere persoonlijkheid, een andere manier van communiceren en hebben andere belangen, meningen of ideeën. Zet je mensen met verschillende inzichten, ervaringen en expertise bij elkaar en weten ze zaken goed met elkaar te bespreken, dan kan hun gecombineerde inzet juist leiden tot betere prestaties. Heb je te maken met een pittige discussie, confrontatie of conflict in het team? Gebruik dan deze zes stappen om het conflict constructief op te lossen.

## **STAP 1**

### **Herken en erken een teamconflict tijdig**

Het wordt tijd om actie te ondernemen zodra onderhuidse of zichtbare spanningen ten koste gaan van de samenwerking en de resultaten van het team. Ook al heb je de neiging om het conflict te vermijden, voor de sfeer en samenwerking is het nodig om de situatie te bespreken. Dit voorkomt dat een potentieel conflict nog verder escaleert. Zodra de collega's erkennen dat er wel degelijk sprake is van een conflict met een negatieve impact op het team, kan er gewerkt worden aan het oplossen ervan.

## **STAP 2**

### **Is iedereen bereid om actief mee te werken aan het oplossen van het teamconflict?**

Het is belangrijk dat elk teamlid meewerkt bij het oplossen van het teamconflict. Soms kost het tijd, geduld en goede gesprekken om alle collega's ervan te overtuigen dat ieders inbreng belangrijk is. Ook van teamleden die vinden dat zij niets te maken hebben met het teamconflict. Goede communicatieve vaardigheden zijn bij een teamconflict van wezenlijk belang, juist omdat de onderlinge relatie onder druk staat en de emoties hoog kunnen oplopen. Maak daarom voordat je met

elkaar in gesprek gaat, afspraken over hoe je met elkaar omgaat. Spreek bijvoorbeeld af dat iedereen naar elkaar luistert en elkaar laat uitspreken, op normale gesprekstoont blijft praten, elkaars emoties respecteert en vanuit zichzelf praat.

## **STAP 3**

### **Begrijpen alle teamleden de situatie?**

Het is niet zo vanzelfsprekend dat iedereen precies dezelfde informatie heeft over de situatie. Iedere collega zit anders in elkaar, heeft een andere persoonlijkheid, mening, belang en andere ervaringen met de situatie. Zorg er daarom voor dat iedereen precies weet wat de feiten en oorzaken van het conflict zijn. Laat ook alle collega's vertellen hoe zij het conflict ervaren, waar ze last van hebben en hoe zij vinden dat het teamconflict opgelost kan worden. Zodra jij en je collega's de feiten kennen en de verschillende standpunten van elkaar begrijpen, ontstaat er onderling meer begrip. De soms heftige emoties die meespeelen, worden minder en de motivatie wordt groter om met elkaar aan de oplossing te werken. Sterker nog, dit kan nieuwe ideeën of oplossingen voor het conflict opleveren, waar niemand eerder aan heeft gedacht.

## **STAP 4**

### **Werk aan de oplossing**

Hierna wordt het tijd om alle mogelijke oplossingen op een rijtje te zetten en te besluiten wat de beste manier is om de situatie op te lossen. Maak hierover met elkaar afspraken. Zorg ervoor dat deze afspraken vooral SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) zijn, zodat daarover niet opnieuw miscommunicatie en irritatie ontstaat.

## **STAP 5**

### **Pas op de plaats in het team**

Vanzelfsprekend is het belangrijk dat in een teamoverleg de afspraken regelmatig geëvalueerd worden. Houdt iedereen zich aan de afspraken? Of heeft iemand hulp nodig bij het halen van deadlines of bij het verbeteren van zijn of haar communicatie?

En hoe gaat het met de teamleden die een conflict hadden? En met de andere teamleden? Hoe gaat met jullie als persoon? Hoe zijn jullie onderlinge relaties en hoe gaat de samenwerking? Voelen alle collega's zich gehoord en gewaardeerd en voelt niemand zich buitengesloten?

Voor veel mensen is het hard werken om te helpen een teamconflict op te lossen, omdat ze het heel moeilijk vinden om met conflicten om te gaan. Complimenteer je collega die zich ervoor inzet.

## **STAP 6**

### **Leer met een teamconflict om te gaan**

Zolang een teamconflict snel en op een constructieve manier wordt aangepakt, kan het bijdragen aan een prettige werksfeer en samenwerking. Iedereen voelt zich veilig en werkt met plezier aan de doelstellingen van het team. Maar discussies, confrontaties of teamconflicten zijn voor veel collega's op de werkvloer lastig om mee om te gaan. Niet iedereen vindt het gemakkelijk om op een tactvolle manier een lastig onderwerp bespreekbaar te maken. Zorg er daarom voor dat je leert hoe je een constructieve bijdrage kan leveren aan het voorkomen of oplossen van een conflict, bijvoorbeeld door het volgen van een feedbackcursus of training over tactvol communiceren. Dat komt de werksfeer en de resultaten alleen maar ten goede.

Succes!



**Ingrid Bannink** is coach, teamcoach en trainster. Zij begeleidt mensen, teams en organisaties met hun persoonlijke ontwikkeling en professionele groei. Het resultaat is dat zij met meer plezier, voldoening en succes effectiever werken, communiceren, samenwerken of leidinggeven.  
[www.banninkcoaching.nl](http://www.banninkcoaching.nl)