



Adequate conflicthantering: perspectief bieden in schijnbaar uitzichtloze situaties...

Mogelijke aanleidingen

Organisaties functioneren zelden zonder spanningen. Indien echter blijkt dat zaken structureel moeizaam verlopen, zal ingrijpen noodzakelijk zijn. Zeker in het geval van problemen als falende organisatiestrategieën, mismanagement, afstemmingsproblemen en persoonlijke conflicten. Soms blijken deze problemen kortstondig, soms hardnekkig en ogenschijnlijk onoplosbaar.

Als functioneringsproblemen voortduren wordt de organisatie ernstige schade toegebracht. Om conflicten te voorkomen is vroegtijdig ingrijpen bij functioneringsmoeilijkheden essentieel. Ons bureau heeft een pragmatische werkwijze ontwikkeld waarmee zaken snel aan het licht kunnen worden gebracht voor een zeer effectieve aanpak van specifieke organisatieproblemen.

Onderzoekswerkwijze

Onze werkwijze bij functioneringsonderzoeken en conflictoplossing wordt gekenmerkt door de volgende zes methodologische aspecten:

1. Afwegende, gedegen opdrachtformulering

In organisaties die worden geconfronteerd met functioneringsproblemen starten wij met een gedegen opdrachtformulering in samenwerking met de opdrachtgever. Uit de formulering ervan blijkt of wij denken dat het organisatieprobleem op korte termijn oplosbaar is of niet. Zo niet, dan doen wij andere suggesties.

2. Creëren van draagvlak

Het creëren van draagvlak voor één of meerdere conflictinterventies is over het algemeen niet eenvoudig. Om dit te realiseren lichten wij eerst (bijvoorbeeld tijdens een introductiebijeenkomst) de aard, doelstelling en werkwijze van het onderzoek toe bij de (direct)betrokkenen. Vragen die bij hen leven kunnen in deze fase worden behandeld. Daarnaast maken wij veelal gebruik van groepsgerichte benaderingen (al dan niet in de vorm van werkconferenties en dergelijke).

3. Grondigheid

Onze onderzoeksmethode is te typeren als bijzonder grondig. De systematische vraagg gesprekken vinden veelal plaats op individueel niveau, op indringende wijze en vaak meerdere malen. Alle relevante informatie (zowel schriftelijk als digitaal) vanuit de organisatie komt aan bod. Probleembevestigende en -versterkende factoren (en de context waarbinnen deze punten een rol spelen) worden door ons diepgaand geanalyseerd.

4. Pragmatische insteek

Problemen kunnen vanuit verschillende invalshoeken worden beschreven en verklaard. Door de juiste perspectieven te kiezen, worden de bruikbare oplossingsrichtingen kernachtig door ons geschetst. Analyse van organisatieproblematiek op deze wijze verbreedt o.i. het denkkader en leidt tot creatieve oplossingen. Uitgebreid wordt aandacht besteed aan de praktische haalbaarheid van de voorgestelde oplossingen.

5. Anticiperen op de toekomstige werksituatie

Bij functioneringsproblemen komen wij niet met standaardoplossingen. Ieder organisatieprobleem heeft specifieke kenmerken en vraagt om een aparte aanpak. Onze oplossingen zijn niet enkel gericht op het heden, maar wij proberen de aangetroffen werksituatie dusdanig te wijzigen dat de huidige problemen zich in de toekomst niet meer zullen voordoen. Daarbij anticiperen wij tevens op eventuele knelpunten die in de nieuwe werksituatie mogelijk kunnen ontstaan.

6. Effectieve begeleiding

Bij conflicten hebben betrokkenen vaak weinig zin om met elkaar te werken aan een oplossing. Onze adviseurs hebben nogal eens te maken gehad met conflictpartijen die aanvankelijk niet meer met elkaar om de tafel wilden. Door effectief gebruik te maken van onderzoeksgegevens en de nodige overtuigingskracht laten wij betrokkenen inzien dat een oplossing voor de problematiek noodzakelijk én haalbaar is.

Meer weten?

Indien uw organisatie is geïnteresseerd in begeleiding, advisering en/of training op het gebied van functioneringsproblemen, dan kunt u contact opnemen met ons bureau-secretariaat. Meer inhoudelijke informatie en referenties treft u aan op onze website.

Ook kunt u bij ons bureau-secretariaat de achterliggende brochure aanvragen, waarin nog eens uitgebreid inhoudelijk wordt ingegaan op onze manier van conflicthantering en functioneringsonderzoeken.

Zie eveneens de korte beschrijvingen van uitgevoerde adviesprojecten in dit kader bij de opdrachtenlijsten *Conflicthantering* en *Functioneringsonderzoeken* bij de rubriek *Opdrachten* op onze website.