

Konflik op kantoor –stry gerus!

deur Riette Rust

<http://www.sarie.com/lewe-liefdes/werk-geld/konflik-op-kantoor-stry-gerus/#/popup>

Dis deel van elke werkplek: Mense raak kwaad vir mekaar, hulle stry en soms irriteer 'n kollega jou so dat jy teen die mure wil uitklim. Daar's wedywering, rugstekery, kantoorpolitiek ...

Alles bronne van konflik. Maar konflik hoef nie noodwendig negatief te wees nie. Trouens, as jy en jou kollegas dit slim bestuur, kan dit juis vir ekstra woema en energie sorg. Dit kan jul werkomgewing lewendig en stimulerend maak. Dan sal julle ook meer produktief wees en goed in 'n span saamwerk. Konflik kan selfs lei tot meer kreatiewe idees en om innoverend te dink.

“Dis waarom jy konflik nie sommer net moet vermy nie,” sê Lisel Erasmus-Kritzinger, lektor in kommunikasie aan die Johannesburgse Universiteit en medeskrywer van boeke soos *Corporate Communication* (Van Schaik, 2007).

Konflik is deel van ons menslike natuur en sal altyd by die werk voorkom, sê sy. As julle lekker van mekaar kan verskil, maar op die ou einde met kreatiewe oplossings vorendag kom, is julle op die regte pad – juis omdat julle konflik goed bestuur en daarom 'n positiewe uitkoms verseker het. Solank jy net nie oor elke klein dingetjie konflik veroorsaak nie. Want dan verloor jy die groter prentjie uit die oog. Soos Debbie Goodman-Bhyat, uitvoerende hoof van Jack Hammer Executive Headhunters, 'n Kaapse werwingsmaatskappy, sê: “Gebruik jou oordeel. Dalk maak jy 'n berg van 'n molshoop.”

Lisel sê konflik ontstaan gewoonlik weens 'n verskil in behoeftes tussen twee of meer mense. Dié verskille raak gewoonlik jul doelwitte, waardes, belangstellings of persepsies. Dr. Sarah Riordan, bedryfsielkundige van Kaapstad, reken jy moet onderskei tussen 'n blote meningsverskil, 'n irritasie en konflik. “Daar's 'n graadverskil.” As die saak waaroor jy en jou kollega van mening verskil nie 'n groot impak het op jou of die werk nie, kan jy maar toegeeflik wees. Besluit dat sy maar kan “wen”. Of jy kan wag en “kyk wat gebeur”. Is die saak ernstiger, kan jy dalk (positiewe) konflik oorweeg.

“Gebruik jou oordeel. Dalk maak jy 'n berg van 'n molshoop”- Debbie Goodman-Bhya, werwingskenner

Konflik is funksioneel as jy respek betoon terwyl jy jou mening uitspreek. Dan fokus jy op die kwessie en nie op die mens nie. “Dis ideaal om te streef na 'n oplossing wat van almal wenners maak,” sê Lisel. Maar konflik is negatief as jullemekaar nie respekteer nie, soos deur op mekaar te skree of persoonlik of afbrekend te raak. Dit

kan werkverhoudinge ernstig skaad. Verskillende dinge irriteer verskillende mense. Dink na oor hoekom jý oor spesifieke goed kwaad word.

Hoekom konflik?

Daar's 'n paar algemene redes vir werkkonflik, sê Lisel en Sarah.

- **Ander tas jou waardes aan**

Integriteit, wedersydse respek, balans en eerlikheid is voorbeelde van sulke waardes, sê Lisel. Konflik kan ontstaan as jou kollega nie woord hou nie, lui is, heelyd magspeletjies speel of nie eerlik is nie. Of: Jy streef na balans tussen jou werk en jou persoonlike lewe, maar jou baas respekteer dit nie en verwag dat jy elke aand baie laat werk.

- **Kultuur- of geslagsverskille**

Jy moet verstaan as jou Joodse kollega nie Vrydagaande werkpartytjies bywoon nie omdat dit die Joodse Sabbat is. Respekteer mekaar se verskille. "Vra jou kollegas uit oor hul gebruike en leer van mekaar. Julle sal opbouende verhoudinge ontwikkel en minder misverstande hê," sê Debbie.

- **Net persoonlike doelwitte tel**

'n Kollega respekteer dalk nie die maatskappy se doelwitte nie. Sy werk net vir die geld en vir wat sy uit die situasie kan kry.

- **Die hulpbronne is beperk**

Julle moet meeding om beperkte hulpbronne soos tyd, geld, kantoorruimte of parkeerplekke.

- **Werkpersoonlikhede verskil**

'n Ekstrovert irriteer jou dalk omdat sy by jou kantoor inbars om haar *brainwave* met jou te deel, terwyl jy eerder meer metodies te werk gaan. Moenie konflik oor 'n belangrike saak, soos waardeverskille, vermy nie. Omdat vroue goeie spanspelers en verhoudingsgeoriënteerd is, is ons geneig om dit te wil vermy, sê Lisel.

Wanneer ons wel kans sien vir konflik, is ons minder hard en ongenaakbaar, voeg Magdaleen Krüger, RSG se bestuurder, by. En dís positief.

"Onthou: 'n Sagte antwoord keer dikwels die grimmigheid af. Ons is meer geneig tot sagte maar ferm woorde en handeling," sê sy. Debbie reken ook vroue is minder aggressief en meer oplossingsgerig. Maar 'n situasie kan "sweer" as jy konflik die heelyd probeer uitstel, waarsku Lisel. Pleks dat jy betyds daarvoor praat, wag jy eers en raak later aggressief. Jy ontplof, oordryf of stereotipeer deur te sê "jou werk is áltyd laat", of jy raak persoonlik. Dan is jy die verloorder en jou selfrespek is ook daarmee heen.

Magdaleen stem saam: "Onopgeloste konflik kan vlerke kry en kort voor lank vlieg almal mekaar die hare in. Stories kry stertjies, daar is verdagmakery, almal is

ongelukkig en die werk ly daaronder.” Maar konflik verg natuurlik *guts*, sê sy ook. “Jy moet soms ongewilde besluite neem wat jou ander se gramskap op die hals haal. Maar jy moet reguit praat.” Selfgeldig is belangrik vir sukses, sê Lisel. “En dis die sleutel tot goeie kommunikasie,” voeg Sarah by. Om selfgeldend te wees beteken dat jy jou ware gedagtes, gevoelens en dit waarin jy glo eerlik oordra, terwyl jy terselfdertyd respek teenoor die ander mens betoon, sê Lisel.

“Pasop, onopgeloste konflik kan vlerke kry” -Magdaleen Krüger, RSG-bestuurder

Jy sal drie dinge oordra, voeg Sarah by: Dat jy die ander mens se situasie of gevoelens **verstaan**, wat jy **voel** en watter **aksie** nodig is. Op ’n werkvergadering (almal is op gelyke hiërargiese vlak) neem jou manlike kollegas dalk altyd aan dat jy, omdat jy ’n vrou is, die notule sal neem. Volgende keer as ’n kollega voorstel jy moet dit doen, kan jou selfgeldende antwoord wees: “Ek verstaan dat ons die notule moet neem vir toekomstige verwysing (**verstaan**), maar ek het ’n paar belangrike voorstelle om tot die agenda te maak (**gevoel**). Daarom stel ek voor dat ons in die toekoms beurte neem om die notule te neem (**aksie**).

Gebruik ek-taal soos hierbo om te wys jy neem erantwoordelikheid vir hoe jy oor die situasie voel en dit beleef. Moenie verskoning vra dat jy standpunt inneem nie (dis passief) en moenie kwaad word of wrokkig voel nie (dis aggressiewe optrede). Maak seker jou lyftaal stem tydens konflik met jou woorde ooreen. Praat stadig en duidelik en behou oogkontak. Moenie met jou hare of ’n sneesdoekie vroetel of op die tafel slaan nie. “Jy sal konflik ook baie beter hanteer as jy vooraf strategies daarvoor dink,” sê Lisel. (En selfs jou deel van die gesprek oefen.) Vra jouself: Wat wil ons bereik? Wat laat my nekhare rys? Magdaleen stem saam.

“Ek dink vooraf, want ’n mens moet waak teen beskuldigings, veroordelings, vernedering en uitbarsting.”

“Verpak” jou boodskap spesifiek vir die ontvanger sodat dit vir haar kan werk en jy ook kry wat jy wil hê. “Ontleed” die persoon met wie jy praat. Vra jouself: Is dit ’n man of vrou? Hoe oud is sy? Wat is haar agtergrond en belangstellings? Spreek haar daarvolgens aan.

Hoe hanteer jy dit?

Volgens die Thomas-Kilmannkonflikhanteringsinstrument wat wêreldwyd toegepas word, kan jy konflik op 5 maniere hanteer, sê Sarah. Want verskillende situasies vereis verskillende style.

1. Die mededingende of konfronterende styl

Jy neem sterk standpunt in en kan selfs ondergeskiktes intimideer. Hierdie styl is bruikbaar in 'n noodgeval of krisis, wanneer jy 'n ongewilde besluit moet neem, wanneer jy seker is jy is reg oor 'n kritieke kwessie of wanneer jy ander se regte verdedig teen mense wat hulle wil uitbuit, sê Sarah. "Die styl kan ook gebruik word wanneer dit oor

belangrike maatskappy-sperdatums of veiligheidsregulasies gaan," sê Lisel. Soos om te sê: Dié sperdatum is ononderhandelbaar.

2. Die samewerkingstyl

Jy en jou kollega werk saam daaraan om 'n nuwe, beter oplossing te kry, eerder as dat een sy sin kry. As julle bv.'n oopplan-kantoor deel en stry oor die privaatheid waarin julle jul kliënte wil sien, kan julle saam 'n ander werkruimte vind waar julle jul kliënte

privaat kan sien.

3. Die kompromisstyl

Dit werk vir individue wat gemaklik is met 'n ooreenkoms. Of dis dalk 'n tydelike *quick-fix* vir 'n ingewikkelde probleem. Elkeen offer iets op om gouer 'n oplossing te vind.

In 'n oopplan-kantoor kan julle jul kliënte-tye herskeduleer sodat julle hulle op verskillende tye kan sien.

4. Die vermydingstyl

As jy 'n hekel aan konflik het, gebruik jy heel moontlik dié styl. Dit kan tot jou nadeel wees as jy noodsaaklike konflik vermy, maar dis soms die toepaslike styl. Soos wanneer

jy voel iets is nie die moeite werd om oor te baklei nie, iemand anders die probleem beter kan oplos as jy, jy meer tyd nodig het om te dink, as 'n oplossing belangriker is as die

potensiële skade wat konflik kan aanrig of as jy besef die ander party(e) het tyd nodig om hul humeure te laat afkoel.

5. Die toegeeflike styl

Een kollega gee maklik kop teenoor 'n ander. Gebruik dié styl wanneer dit belangriker is om jul goeie verhouding te handhaaf as om te verskil. Maar moenie dit gebruik as jy later gegrief gaan voel oor jou besluit nie. En gebruik dit wanneer julle

verskil oor voorkeure (en nie beginsels nie). Soos oor waar juljaareindpartytjie gehou moet word.

Goue reëls

Hou dié grondbeginsels in gedagte wanneer daar konflik is, sê Lisel Erasmus-Kritzinger.

Die eerste letters van die belangrikste woorde spel **LEIERS**:

- Luisteraktief na jou kollega se probleem. Maak oogkontak, knik jou kop, klik jou tong en vra vrae.
- Toonempatie. Plaas jouself in haar skoene.
- Let op die indruk wat jy maak. Gebruik positiewe woorde, 'n rustige stemtoon en moenie 'n skeptiese frons hê, sug of veralgemeen nie.
- Besef dat 'n konflik situasie emosioneel gelaai is. Maar laat emosies vir jou werk en nie teen jou nie. As jy in woede uitbars of net afskakel, kan jy nie 'n positiewe uitkoms verwag nie. Beteuel jou humeur. As jy voel jy wil huil, verskoon jouself tot jy bedaar het.
- Toon respek vir kultuurverskille, geslag, jeugdigheid en ook ervaring.
- Benader konflik positief. Verwag 'n suksesvolle uitkoms waar albei partye aan die wenkant is.

Identifiseer die redes vir die konflik, soos swak kommunikasie, gebrek aan opleiding, swak werkomstandighede of verskillende doelwitte en waardes. En kommunikeer duidelik: Gebruik eenvoudige taal.

Moenie persoonlik raak of stereotipeer nie. Vermy liefse die woorde “altyd” en “nooit”. Moenie bv. vra “hoekom is vroue altyd laat?” nie. Moenie mekaar afskiet nie. Almal se idees moet welkom wees, al is hulle hoe vreemd. Dis waar innovasies vandaan kom!

Vermy aggressiewe lyftaal. Moet nooit vir 'n ander persoon vinger wys, op haar skree of selfs aan die skouer gryp nie. En moenie vloek nie. Moenie iemand wat kwaad is, onderbreek nie. En moenie haar beledigings persoonlik opneem nie.

Fokus net op die feite. Evalueer jou optrede ná konflik volgens dié grondbeginsels. Magdaleen sê as jy dalk te gou, te aggressief of te beledigend opgetree het, moet jy liewers om verskoning vra. Selfs al is jy die bestuurder. “Moenie per e-pos of SMS jammer sê nie, doen dit persoonlik, dalk oor 'n koppie tee.”

As jy konflik reg hanteer, wys dit jy is 'n slim kommunikeerder wat goeie menseverhoudinge kan handhaaf en op pad is na loopbaansukses. Onthou ook gerus wat William James, 'n Amerikaanse filosoof en sielkundige, gesê het: In 'n konflik situasie is daar net een faktor wat die verskil sal maak tussen of jy jou verhouding skade gaan berokken of gaanlaat verdiep – jou houding.