

44 miljoen dagen op aan ruzie

Arbeidsconflicten kosten Nederlanders relatief weinig tijd

De Nederlandse werknemer besteedt wekelijks een uur van zijn werktijd aan conflicten. En door de economische crisis neemt de kans op ruzies op het werk alleen maar toe.

Door TOBIAS REIJNGOUD

ROTTERDAM, 5 MEI. Conflicten op het werk zijn van alle tijden, maar juist tijdens een economische crisis zoals we die nu beleven lopen irritaties sneller uit de hand. Dat zegt Maria van Boekelen, regiomanager van adviesbureau OPP, dat onlangs onderzoek deed naar het voorkomen van arbeidsconflicten in verschillende landen. Van Boekelen: „Hoge werkdruk, stress en onzekerheid over de toekomst zijn allemaal factoren die spanningen kunnen veroorzaken. Juist in economisch zware tijden spelen deze een grote rol.”

En dus is het belangrijk om te zorgen dat een ruzie niet uit de hand loopt. Maar hoe doe je dat? Daarover publiceerde advocaat Aernoud Bourdreuz het boek *GRRR*, met tips voor het voorkomen en oplossen van conflicten. Belangrijkste tip: vraag jezelf af hoe je over tien jaar wil terugkijken op hoe je hebt gehandeld. „Of het nu gaat om een conflict op het werk, een echtscheiding of een burenruzie, uiteindelijk komen in elk conflict dezelfde patronen terug”, zegt Bourdreuz. „Zoals de neiging tot vergelding. Je vindt dat je baas of je partner jou dingen heeft aan-

gedaan, en nu wil je hem terugpakken. Maar wie een conflict tot een goed einde wil brengen, moet over die reflex heen stappen en even afstand nemen.”

Bij scheiding is afstand belangrijk, legt hij uit. „Probeer je te realiseren wat je tegen je dochter wil zeggen als zij over tien jaar aan je vraagt: papa, hoe heb je de scheiding toen eigenlijk aangepakt?”

Even afstand nemen klinkt eenvoudig. Maar als de gemoederen zijn verhit, is het lastig. Dat is de ervaring van Bart (40), die niet met zijn achternaam in de krant wil. Tot een paar jaar geleden was hij mededirecteur van een adviesbureau. Er ontstond verschil van inzicht tussen beide directeuren over de koers van het bedrijf. „Eerst was het een inhoudelijke discussie, maar toen ik besloot ontslag te nemen toen we er niet uit kwamen, werd het persoonlijk”, vertelt hij. „Mijn collega vond dat ik verraad pleegde en deed pogingen om mijn zelfstandiging te voorkomen. Zo probeerde hij juridisch vast te leggen dat ik na mijn vertrek niet in dezelfde branche zou gaan werken.”

Het conflict duurde ongeveer een half jaar. „Ik heb steeds geprobeerd zo te handelen dat ik mezelf in de spiegel kon aankijken”, zegt hij nu. „Toch heb ik ook dingen gedaan en gezegd waar ik spijt van heb. Soms was ik te emotioneel en werd het me even te veel.”

En deze emoties kosten tijd. Veel tijd, want in Nederland gaan jaarlijks 44 miljoen werkdagen verloren aan conflicten en ruzies op de werkvloer, blijkt uit het onderzoek van OPP. De Nederlandse

Wat doen bij conflict?

Advocaat Aernoud Bourdreuz presenteerde deze maand zijn boek *GRRR*. Drie tips:

- Zie de tegenpartij als aap. Word niet direct boos als je baas je tijdens een afdelingsvergadering altijd afkapt. Probeer zijn gedrag te verklaren, zoals je het gedrag van een aap verklaart uit het feit dat het een aap is. Mogelijk is hij bang dat je te veel invloed krijgt en zijn positie ondergraaft.
- Zeg sorry. Excuses aanbieden voor een wat al te emotionele uitbarsting doet vaak wonderen. Het haalt de angel uit de discussie. Als je het echt meent, lost het meer op dan een batterij advocaten.
- Bedenk: doel van oorlog is vrede. Durf de strijd aan te gaan en voor je rechten op te komen. Sla waar nodig met de vuist op tafel en span desnoods een juridische procedure aan. Maar realiseer je ook dat je uiteindelijk de ander nodig hebt om tot een oplossing te komen.

werknemer besteedt wekelijks gemiddeld bijna een uur werktijd aan conflicten. Die tijd gaat op aan het conflict zelf, maar ook aan gesprekken met collega's over de ruzie of aan pogingen die bedoeld zijn om de ruzie op te lossen.

Het grootste deel van de verloren werkdagen heeft betrekking op kleine en grote irritaties, bijvoorbeeld over het gedrag van het

afdelingshoofd. „Gebrek aan leiderschap en slechte communicatie van de baas zijn belangrijke oorzaken van conflicten”, zegt Van Boekelen. „Het gaat vaak om terugkerende irritaties. Zoals een afdelingshoofd dat mailtjes stuurt zonder ‘beste’ erboven en zonder ‘met vriendelijke groeten’ eronder. Of een baas die niet vraagt of je iets wilt doen, maar korthedshalve zegt: ‘doe jij dit even.’ Dat soort dingen schiet mensen in het verkeerde keelgat en leidt vaak tot gemopper op de afdeling en soms tot een emotionele uitbarsting of een formeel arbeidsconflict.”

De 44 miljoen verloren werkdagen per jaar mogen veel lijken, uit het onderzoek van OPP blijkt dat Nederlanders in vergelijking met werknemers in andere landen juist erg weinig tijd besteden aan arbeidsconflicten. Volgens Van Boekelen lopen Nederlanders het liefst met een grote boog om een potentiële ruzie heen. „We halen onze schouders erover op, slikken onze irritatie in en gaan over tot de orde van de dag. Ondertussen gaan we wel klagen tegen collega's, vrienden of de partner.”

Deze houding is weinig constructief. Van Boekelen: „Nederlanders kunnen veel leren van de manier waarop bijvoorbeeld Brazilianen omgaan met conflicten op de werkvloer. In Brazilië spreken men ergernissen sneller uit, blijkt uit ons onderzoek. Men ziet een conflict als een kans om eerlijk tegen elkaar te zijn en feedback te geven en te krijgen. Die openheid verbetert de samenwerking op de langere termijn en voorkomt het opkropen van irritaties.”