



Conflicthantering en Mediation

Omschrijving

Binnen elke organisatie waar mensen met elkaar samenwerken en communiceren ontstaan regelmatig samenwerkingsproblemen, vooral door miscommunicatie. Deze problemen zetten de onderlinge werkverhoudingen onder spanning. Indien men hier niet effectief mee omgaat, kan dit leiden tot conflicten. Onderlinge verhoudingen en tegenstellingen verharderen zich, de emoties laaien op en het wordt persoonlijk. Zo kan een situatie ontstaan waar partijen onderling niet meer uitkomen en een team niet meer effectief is.

Kenmerken van dit soort situaties zijn:

- verminderde effectiviteit en toename van frustraties tijdens vergaderingen;
- geen open sfeer en slecht omgaan met feedback;
- hoog verzuim;
- afspraken worden niet nagekomen;
- elkaar negeren en uit de weg gaan;
- zwak leiderschap of leiderschap dat niet wordt geaccepteerd.

Toepassing

Hulp van een onafhankelijke buitenstaander bij analyse en proces is de enige mogelijkheid om tot een oplossing te komen. AXUM assisteert scholen die moeizaam tot succes of ontwikkeling kunnen komen. Op deze scholen is over het algemeen sprake van hoog verzuim. Factoren die hierbij nogal eens belemmerend werken zijn: te weinig directe leiding, geen gezamenlijke visie, moeizame communicatie, wandelgangen circuits, slecht vergaderen, stoeve samenwerking, niet nakomen van afspraken, mindere organisatie en weinig onderling respect. AXUM biedt ook bemiddeling in de vorm van professionele mediation voor conflicten tussen individuen.

Aanpak

AXUM kan deze situaties weer vlot trekken via deskundige bemiddeling en advisering. Samen met u sporen wij - via onze schooldiagnostiek OASE - de oorzaken van een stagnerende communicatie en een verslechterde sfeer op. Bij deze probleemanalyse dienen alle belanghebbenden betrokken te worden, zodat er probleemherkenning en probleemmerkenning ontstaat. Op basis van deze (h)erkenning helpen wij u de samenwerking weer vlot te trekken door partijen nader tot elkaar te laten komen (toenadering) en hen persoonlijke toekomstgerichte doelen te laten stellen. Als er sprake is van blijvende verwijdering of ernstige knelpunten, zal AXUM een voorstel doen om outplacement aan te bieden. Hierbij geven wij ook het benodigd juridisch advies.

Groepen

In een teamvergadering worden de uitgangspunten doorgesproken en problematische aspecten in kaart gebracht middels onze OASE vragenlijst. Deze vragenlijst kent enkele open vragen over werkplezier, met ongeveer 80 gesloten vragen m.b.t. 6 domeinen, waarin werkplezier belemmerende factoren worden geordend.

- Zelf : de leerkracht als persoon, werkdruk en stress
- Taak : de taken die eenieder vervult, met name in de klas
- Ander : de collega's, directie en leerlingen op school, de sociale werkomgeving



maakt veranderingen voorspelbaar

- Instituut : de organisatie van de school, de feitelijke werkomgeving
- Omgeving : de buurt, gemeente en ouders
- Overheid : beleidsmaatregelen

Een goede diagnostiek is moeilijker dan het lijkt. Soms wordt door AXUM ook nog de ALTI vragenlijst afgenomen. Op basis van de conceptrapportage worden daarnaast vaak individuele (of groeps-) gesprekken gehouden met betrokkenen om tot een goede prioritering van de problemen te komen. Tegelijkertijd inventariseren we welke wenselijke oplossingsmogelijkheden teamleden voor ogen hebben. De uiteindelijke rapportage 'Werkbeleving' wordt tijdens een vergadering aan het team gepresenteerd en voorstellen voor aanpak gedaan. Vaak kiezen wij voor een tweedaagse conferentie als start voor een verbetering van sfeer en samenwerking in teams.

Individu

Mediation is het gezamenlijk oplossen van een geschil met de hulp van een neutrale, vakbekwame conflictbemiddelaar: de mediator. Vrijwel elk geschil heeft een oplossing die voor de betrokken partijen aanvaardbaar is. Bij een mediation worden vooraf goede afspraken gemaakt met de partijen over het proces (vrijwilligheid en vertrouwelijkheid) en het resultaat. In gesprekken met partijen analyseert AXUM de conflictsferen en zoeken wij naar mogelijke oplossingen om de samenwerking weer vlot te trekken. Hierbij zullen ook enkele confronterende sessies nodig zijn met de partijen. De mediator neemt geen standpunt in, maar helpt de partijen om een eigen oplossing te vinden. Vaak blijkt dat gezamenlijk een oplossing kan worden bereikt, waarmee alle betrokkenen tevreden zijn. Een groot voordeel daarvan is dat partijen de baas blijven over de oplossing van hun geschil en dat hun relatie niet onnodig wordt beschadigd. Uiteraard zorgen we voor een goede monitoring en follow-up van de gemaakte afspraken.

Tijdsinvestering

Een OASE aanpak met 2 teamvergaderingen, 3 dagen interviews en rapportage kost voor een team van 15 personen ongeveer € 6.500,-. Aanpak in een tweedaagse teamconferentie met 2 terugkomenten en 4-6 x coaching directie ongeveer € 15.000,-. Mediation houdt in: enkele analyse gesprekken, 2 confrontatiegesprekken en nazorg. Afhankelijk van de gekozen werkwijze kosten deze trajecten rond de € 5.500,-.

Offerte op maat

Bent u geïnteresseerd in onze integrale aanpak of wilt u op onderdelen aanvullende informatie? Wij komen graag langs voor een intakegesprek en maken vrijblijvend een offerte. Neemt u contact op met ons secretariaat via 088-8883333, info@axum.nl of rechtstreeks met een bij u bekende AXUM adviseur.

** Dit soort trajecten kan worden gesubsidieerd door de Diensten VF-PF; hierover kunt u contact opnemen met de regioadviseur van het Vervangingsfonds.*