

Problematische mensen bestaan niet

John Crawley, *'We komen er wel uit. Conflictmanagement'*, Thema, 1998, ISBN 90 705 1278 5

Medewerkers kunnen het probleem niet zijn in een organisatie, problematische mensen bestaan niet. Hun gedrag kan wel problemen veroorzaken. Dat bezorgt managers genoeg last en hoofdpijn. Maar door de mens/medewerker als hét probleem te zien, nemen zijn medische klachten verder toe en verbetert het gedrag van de medewerker nog niet. Een manager moet medewerkers in hun waarde laten door ze als 'totale' personen te zien. Problematisch gedrag is vaak een signaal voor een achterliggende hulpvraag, die zijn oorzaak kan vinden in andere, minder waarneembare levensrollen.

John Crawley behandelt de mogelijkheden om te komen tot constructief conflictmanagement. Hij werkt vanuit een positieve, humanistische mensvisie. Mensen willen wel, de omstandigheden stimuleren niet altijd. Met een positieve benadering helpt de manager medewerkers door moeilijke momenten heen, waardoor zij gemotiveerd, effectief en loyaal blijven. Een boodschap zo waar als een Hollandse koe, maar op enig moment gaat het oppervlakkige Amerikaanse vooruitgangsoptimisme – als je maar wilt, dan lukt het! – vervelen. Dieperliggende spanningen behandelt Crawley niet. Hoe bijvoorbeeld inhoud te geven aan de dubbele opdracht om oog te hebben voor de totale persoonlijkheid maar alleen te mogen kijken naar het feitelijk gedrag.

Het boek is:

- bedoeld voor beginnende en ervaren managers en anderen die verantwoordelijkheid voor medewerkers dragen. De medewerkers zijn steeds meer de kritische concurrentiefactor. Interne conflicten zijn niet alleen vervelend, zij tasten de externe positie van de onderneming aan.
- doorspekt met praktijkvoorbeelden, met algemene herkenningpunten, van conflicten tussen de medewerkers van het fictieve Troubled Associates. De personeelssamenstelling is politiek correct, de verhouding mannen-vrouwen op alle niveaus gelijk, verschillende minderheden zijn vertegenwoordigd. Omdat in de beschreven conflicten de personen onderling uitwisselbaar zijn,

wordt op die actuele conflictdimensies nauwelijks ingegaan.

- opgebouwd uit vier delen. Het eerste deel gaat in op de conflictmanager zelf. Dan worden vaardigheden, technieken en procedures behandeld. Afgesloten wordt met een beschouwing over het kunnen lokaliseren van potentiële conflictbronnen. Er worden veel praktische aanwijzingen, gesprekssuggesties en checklists gegeven.

Een boek over conflicthantering heeft beperkingen. Het is moeilijk te vertalen naar de ontwikkeling van het eigen gedrag. Het maakt de lezer meer gevoelig voor bepaalde verschijnselen, kritisch op het eigen gedrag en levert praktische suggesties op. Dat wordt voldoende geboden. De bekende dooddoener 'je leert er altijd wat van' geldt ook hier. De lezer die echt wat wil leren, kan zich waarschijnlijk toch beter richten op oorspronkelijk Nederlandse literatuur (niet genoemd in de literatuursuggesties). De klassiekers van Mastenbroek* of het cursusmateriaal van Teleac bevatten meer toepasbare aanwijzingen voor onze bedrijfscultuur.

Jaap de Jong

*W.F.G. Mastenbroek, *'Conflicthantering en organisatieontwikkeling'*,

Samsom Bedrijfsinformatie, Alphen aan den

Rijn, 1996, ISBN 90 140 5185 9,

f 62,50.

Video Stresspreventie

TFC Trainingsmedia, Velp, tel. 026-3 693 153.

Wie bij zijn medewerkers ziet dat de druk te hoog dreigt op te lopen, kan met de video Stresspreventie proberen onheil te voorkomen. Aan de hand van een fictief gesprek tussen een manager en een medewerker wordt duidelijk gemaakt wanneer het zinvol is om een preventiegesprek te houden. De video bevat tevens een samenvatting over gesprekstechniek. De bijgeleverde handleiding biedt onder meer tips voor personeelsfunctionarissen, modellen voor overheadsheets en achtergrondinformatie over stress. De uitgever acht de video vooral geschikt voor managers, P&O-ers, trainers en Arbodiensten.

ARBO INDEX

1999

Eerste hulp bij arbovraagstukken

Annet Lenderink

Arbo Index 1999

Annet Lenderink (red.), Sdu Uitgevers, Den Haag, ISBN 90 12 08733 3, tel. 070-3 789 880.

De onlangs verschenen Arbo Index biedt basale informatie over arbeidsomstandigheden. De Arbo Index is vooral een nuttige 'quick reference'-uitgave als aanvulling op handboeken, informatiebladen, losbladen en dergelijke. Aan bod komen thema's als gevaarlijke stoffen, beeldschermwerk, beroepsziekten en normen die vakspecialisten aan de hand van een stappenplan systematisch behandelen. De index bespreekt verder een aantal interessante internetsites en ook wordt de aansprakelijkheid van werkgever en -nemer op een toegankelijke manier uiteengezet.