

Konflikter og konflikthåndtering

Hvordan du takler vanskelige samtaler

- Forbered dig før samtalen finder sted
- Sæt tid nok af til samtalen og undgå forstyrrelser
- Tænk igennem hvad du ønsker at opnå med samtalen
- Find konkrete eksempler som kan illustrere problemet
- Tænk igennem hvad der er vigtigt, at du får tjekket ud med den anden i løbet af samtalen
- Tænk igennem hvad der kan få samtalen til at gå i stå, og hvad I kan blive enige om
- Tænk nogle løsningsforslag igennem på forhånd
- Visualiser samtalen i dit eget hoved på forhånd og se, om du kan takle den
- (Opfør dele af samtalen med en kollega som et rollespil)

Præsenter problemet

- Giv samtalen en overskrift
- Sig eventuelt noget om, hvordan det er for dig at tage denne samtale
- Præsenter problemet sådan som du ser det
- Vær så konkret som muligt, og illustrer dit budskab med eksempler
- Beskriv handlinger og konsekvenser af disse

Få den andens reaktioner frem

- Ved at lytte – stop talen til den anden og dig selv
- Forsøg at lytte med "det gode øre"
- Tjek om du har forstået den anden rigtigt
- Husk at dit kropssprog fortæller, om du lytter
- Bed den anden om at komme med eksempler
- Bed den anden om at uddybe sine argumenter, hvis de synes uforståelige eller urimelige

Få accept af at der er et problem, og hvad problemet består i

- Gør dit eget budskab tydeligt samtidig med, at du aktivt undersøger, hvad den anden mener og føler
- Påpeg forhold I er enige om under samtalen
- Vær præcis i måden du formulerer problemet på
- Fastslå at det eventuelt er et problem for dig
- Vær sikker i sagen og indfølelse overfor personen
- Træk løsningsforslag ud af samtalen
- Fremhæv ideer til hvordan problemet kan løses
- Tænk trinvis i løsning og konkrete handlingsforslag

- Udspecificer forslagene til hvad der rent faktisk kan gøres

Vælg nogle løsningsforslag ud

- Forsøg om I kan enes om et eller flere løsningsforslag
- Brug fortrinsvis løsningsforslag som forener begge interesser
- Bestem eventuelt selv hvad du vil gøre for at løse problemet og meddel dette
- Pas på ikke at havne i en vinder-taber situation

Fastsæt opfølgningssamtale

- Det er ofte nødvendigt at gå frem med små skridt
- Vælg gerne opfølgningssamtale for at sikre, at det man har aftalt, bliver udført
- Evaluering af hvorvidt løsningsforslagene har den ønskede effekt
- Giv tilbagemelding på ændret og positiv adfærd

Forskellige definitioner på konflikt

"Konflikt er den proces, som sættes i gang, når en part oplever, at en anden part har hindret eller kommer til at hindre nogle af hans interesser." (Thomas 1976)

"Konflikt foreligger, når handlinger er uforenelige. En handling er uforenelig med en anden handling, når den hindrer, vanskeliggør, forstyrrer eller forringer den anden handling." (Deutsch, 1973)

Konfliktdimensioner

Hvad handler konflikten om?

- Sagskonflikter
- Personkonflikter
- Procedurekonflikter

Hvem involverer konflikten

- To personer, ikke dig
- Dig og en/flere andre
- Grupper i organisationen

Fænomener ved konflikter i en arbejdsgruppe

- Medlemmerne viser utålmodighed overfor hinanden
- Ideer bliver angrebet, før de bliver fremlagt
- Medlemmerne tager stilling og nægter at indgå kompromis
- Medlemmerne angriber hinanden personligt
- Medlemmerne angriber hinanden for ikke at forstå det, der er vigtigt
- Medlemmerne opfatter kun fragmenter af, hvad den anden siger

Problemløsende konflikthåndteringsstil

- Tag konflikten op på en direkte måde
- Få de underliggende interesser bag parternes holdninger frem
- Lav konflikten om til følgende problem: "findes der måder, som begge parter underliggende interesser kan varetages på?"
- Søg efter alternative løsninger, som kan tilfredsstille begge parter
- Vælg den mest tilfredsstillende løsning for begge parter
- Bryd tabuer, gør det udtalte udtalt
- Fokuser på og frembring "kloge handlinger"
- Forstærk åbenhed selv om det, der siges, er kontroversielt eller ubehageligt at høre. Vis nysgerrighed
- Etabler rum for dialog
- Udform spilleregler for kommunikation

Lederens åbning og begrænsning ved konflikthåndtering

- Lederens eget forhold til konflikter
- Lederens indsigt og viden om intervention i konfliktsituationer
- Lederens delagtighed i den foreliggende konflikt
- Lederens position og status i forhold til parterne og organisationen
- Lederens støtte fra egen chef
- Er lederen selv part i konflikten?

Kildehenvisning

Stoffet i denne artikel er hentet fra en forelæsning med Hilde Schei, psykolog ved Bedriftshelsetjenesten i Oslo. Hun bygger meget på Henning Bang, civiløkonom og psykolog. Stoffet er præsenteret i en kortfattet form.