

Konflikthåndtering – den svære samtale

”Så længe du holder en person nede, er du nødt til at lade en del af dig selv blive dernede for at holde ham, og det betyder, at du ikke kan flyve så højt, som du måske ellers havde kunnet.”

Marian Anderson, operasanger og diplomat



Forebyggelse af konflikter

Ledere/ansattes 5 grundbehov

- Fortæl mig hvad du ønsker af mig
- Giv mig mulighed for at udføre det
- Fortæl/spørg mig undervejs, hvordan det går
- Hjælpe mig, hvor det er nødvendigt
- Bedøm og beløn min indsats retfærdigt



Konflikthåndtering – den svære samtale

Ved konflikt forstås sammenstød mellem to eller flere parter behov, ønsker eller værdier.

To former:

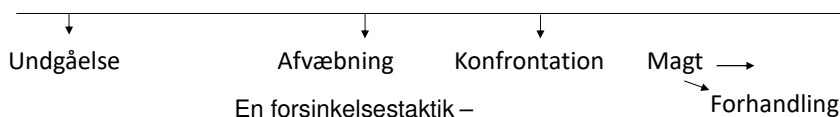
- Personen: Konflikt mellem værdier (holdninger), dårlig kemi, overset eller misforstået
- Sagen: en beslutning – eller måden at lede eller arbejde på (adfærd)



Konfliktløsnings strategier

Du trækker dig tilbage fra konflikter og undertrykker følelser, som måske kunne vække modpartens vrede

Konfronterende: Tage tyren ved hornene – behov for at have styringen.



En forsinkelsestaktik – afdramatisere situationen.

Overbevisende: Hævde sig uden at være anmassende, villig til at føre forhandlinger

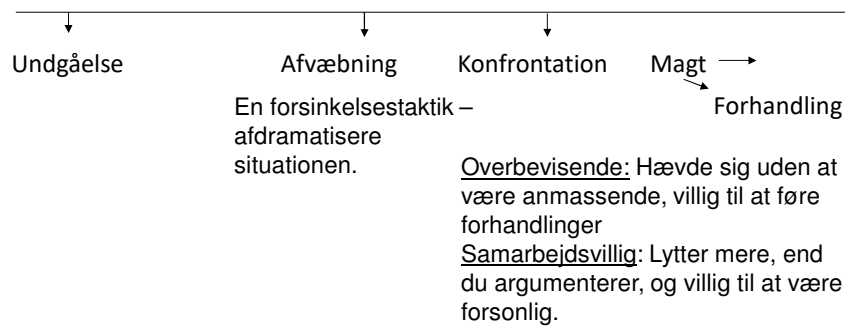
Samarbejdsvillig: Lytter mere, end du argumenterer, og villig til at være forsonlig.



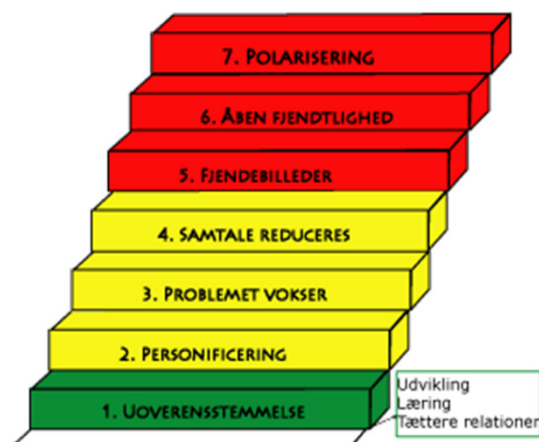
Konfliktløsnings strategier

Du trækker dig tilbage fra konflikter og undertrykker følelser, som måske kunne vække modpartens vrede

Konfronterende: Tage tyren ved hornene – behov for at have styringen.



Konflikttrappen



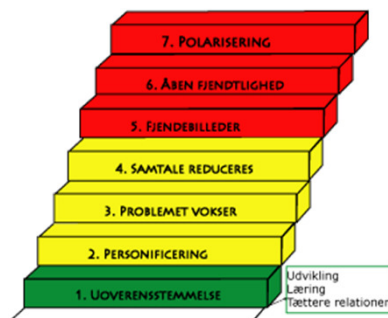
Konflikttrappen

Grøn konflikt

Uoverensstemmelse = positiv konflikt.

Bevarer fokus på sagen →

En hurtig og konstruktiv
løsning af situationen



Konflikttrappen

Gul konflikt

”Det er din skyld!”

Problemet vokser og samtale reduceres.

Fokus skifter fra sagen til
personen.



Konflikttrappen

Rød konflikt

Fjendebilleder, åben fjendtlighed og polarisering.

Konflikten bliver til krigsførelse.

Den oprindelige sag er glemt.

Konflikter behøver dog ikke at være åbne og synlige for at udvikle sig.



Personkonflikter

- Irriteret på en person over længere tid
- Ligegyldigt hvad den anden siger, er du uenig
- Du føler hele tiden, at du bliver misforstået
- Du har lyst til at bagtale vedkommende
- Personen minder dig om en, du har haft en dårlig oplevelse med
- Lederopgave: At spørge ind



Hvordan tackles uenighed

- Definer uenigheden som et fælles anliggende
- Meld ud, hvad du selv mener
- Spørg ind til sagen
- Se forskelligheden som en styrke
- Find et kompromis – win/win situation



Eksempler

- Hvad gør jeg med en "gæst" som ikke har et arkivrelevant ærinde, men som bare vil snakke i en times tid?
- Vi har dårlig kemi mellem to medarbejdere.
- Skal jeg spise et stk. kage til, eller skal jeg stoppe?
- Frida arkivmedarbejder: kollega, som snakker for meget i arbejdstiden, i forhold til Fridas værdier.
 - Frida har en indre konflikt, på den ene side, gerne være en god kollega og lytte/samtale og på den anden side arbejde.



Øvelse

1. Udpeg en uenighed, som du har haft med en eller anden i længere tid. Forsøg at beskrive problemet i FÆLLES VENDINGER, som f. eks.:
"Vores konflikt består i..." eller
"Den konflikt, vi oplever, går ud på..."
2. Hvilke holdninger/standpunkter indtog du og modparten?
3. Brainstorm over dine og modpartens interesser
4. Forhandling af vinder/vinder løsninger – find så mange muligheder for fælles gevinst, som du kan
5. Hvilken stil bruger du normalt, når du håndterer konflikter? Konfronterende, overbevisende, samarbejdsvillig eller undgående



Eksempler

Vores konflikt består i at Mogens og Birgit arbejder bedst på to forskellige måder. Birgit føler sig ikke respekteret af Mogens:

Situation: Birgit har taget en del kopier og samlet dem i stakke på et bord på arkivet. Mogens kommer og vil sortere arkivalier. Han rydder bordet med kopier og siger "her skal jeg til".

Birgit bliver ked af det.

Lederen har en kammeratlig samtale med Mogens. Han oplever ingen problemer og udtaler vi har da ingen konflikter. Birgit oplever en konflikt.

Mogens: Ønsker at få arbejde fra hånden og skal bruge et bord.

Birgit: Ønsker at få sit kopiarbejde gjort helt færdigt, inden bordet ryddes. Det er respektløst af Mogens bare at rydde bordet uden at have en dialog med hende først. Birgit har tidligere oplevet, at han mangler situationsfornemmelse og social intelligens (tage hensyn til/give plads til andre) Mogens er i sit personlige domæne (handlings domæne).

Mulige løsninger: Mogens spørger Birgit/leder inden start på opgave. Leder forventningsafstemmer m. personale. Der skabes en arbejdsplads til Mogens, som han disponerer over alene.



Møde med konfliktkonsulenten

Opgave i to-mandsgrupper:

- Du har 5 minutter til at sparre med din makker (konfliktkonsulenten) om din uenighed.
- Derefter bytter I roller.

- Til sidst evaluerer vi i plenum



Besværlige personer

- Den negative
- Den temperamentsfulde
- Den snakkesaglige
- Den manipulerende
- Den der ikke tager ansvar
- En der ikke har evnerne
- ...



Håndtering

- Forebyg at tilspidsede situationer opstår.
- Tal med personen.
- Afgrænsede opgaver.
- Etik og spilleregler.
- Opsig samarbejdet.



Forebyggelse af konflikter

Ledere/ansattes 5 grundbehov

- Fortæl mig hvad du ønsker af mig
- Giv mig mulighed for at udføre det
- Fortæl/spørg mig undervejs, hvordan det går
- Hjælpe mig, hvor det er nødvendigt
- Bedøm og beløn min indsats retfærdigt



Evaluering

Kildemateriale:

- "Lær at udvikle din sociale intelligens" – Mel Silberman med Freda Hansburg
- "Konflikthåndtering" – hæfte udgivet af Branchearbejdsmiljørådet – <http://konflikthaandtering.branchearbejdsmiljoraadet.dk/undervisningsmateriale/piece>



At fyre en frivillig

- Arbejdsopgaver ikke gennemført som aftalt.
- Arkivets retningslinjer er blevet overtrådt.
- Modarbejder fælles projekter.
- Møder beruset op.
- Bryder aftaler.
- Overgreb.



Procedure

- Vend det med bestyrelsen
- Skal der gives advarsler og i givet fald hvor mange?
- Vær ærlig og konstruktiv
- Giv mulighed for at den frivillige kan reagere senere
- Giv klar og fælles besked direkte til de øvrige frivillige, som fyringen berører

