

Konflikthantering

Konflikter upplevs ofta som obehagliga – med negativa känslor och risk för skador på relationer och samarbete. Samtidigt är konflikter naturliga och oundvikliga – behov och intressen är ibland i konflikt med varandra, men det betyder inte att relationer och produktivitet måste ta skada.

Ibland behövs ett externt, neutralt stöd, oavsett om det gäller en konflikt mellan två kollegor, en chef och en medarbetare, eller mellan två avdelningar, och oavsett hur långt konflikten gått. Viewpoints erbjuder detta stöd och ett typiskt upplägg kan se ut så här:

Initialt

Det är naturligt att det inledningsvis finns en misstro; mot varandra, mot processen och mot processledaren. Det åligger processledaren att förklara processen och spelreglerna, samt etablera en trygghet hos parterna att sitta ner med varandra och samtala.

Att lyssna och bli lyssnad till

En huvudorsak till att många konflikter snabbt förvärras är att man inte förmår lyssna på den andre, utan istället försöker övertyga varandra om att ens egen upplevelse är den rätta. Båda parter måste därför beredas utrymme att ge sin bild av problemet. Processledaren säkerställer detta, samt att göra kommunikationsreglerna levande, tex sätta stopp för attacker som "Du bara saboterar!". Sådana försätter den andre i försvarsställning. Istället bör man använda jag-språk: att tala så att den andre lyssnar. Denna fas är indirekt en praktisk utbildning i kommunikation.

Problembeskrivning

Konflikter uppstår i allmänhet ur sakkonflikter. Ett vanligt problem är att man snabbt låst sig i varsin, ensidig lösning – man gräver ner sig i "lösningsskyttegravar". Istället behöver man ta ett steg tillbaka och utgå från vilka problemen och behoven är. En gemensam bild av problemen gör det möjligt att hitta vinna-vinna-lösningar, dvs *lösningar som fungerar för båda parter*.

Problemlösning

Utifrån en gemensam problembild, tar den kreativa fasen vid. Vad finns det för lösningar som tillfredsställer bådadas behov? Många är vana att snabbt värdera och välja, men här får alternativ komma fram utan att omedelbart värderas. De följande faserna – värdera alternativ, ta beslut och implementera, är oftast rättfram om de tidigare stegen genomförts väl.

Uppföljning

Normalt har processen väldigt positiva och omedelbara effekter. Samtidigt väntar en vardag efteråt och det är lätt att snabbt falla in i gamla vanor och därmed förlora det man uppnått. En planerad och omsorgsfull uppföljning är central för bestående resultat.

Effekter och vinster

- Den direkta lösningen på konflikten får positiva effekter på välmående och produktivitet.
- Nya insikter om andras perspektiv på saker.
- Ökad känsla av samhörighet.
- Ökat självförtroende kring konflikter – "Vi klarade att lösa detta!".
- Indirekt utbildning i ett antal frågor: Aktivt lyssnande, Jag-budskap, reflektion och dialog, observera och uttrycka sina behov, konflikthantering och problemlösning.

Kontakta oss

Tel: 08-645 28 90 eller e-post: info@viewpoints.se