

Kommunikér dig ud af konflikterne

FSTA – Årskonference 2017

JOHAN WILLIAMS
ARBEJDS- OG ORGANISATIONSPSYKOLOG
JOWI@NIRAS.DK • 2761 8596

Formål

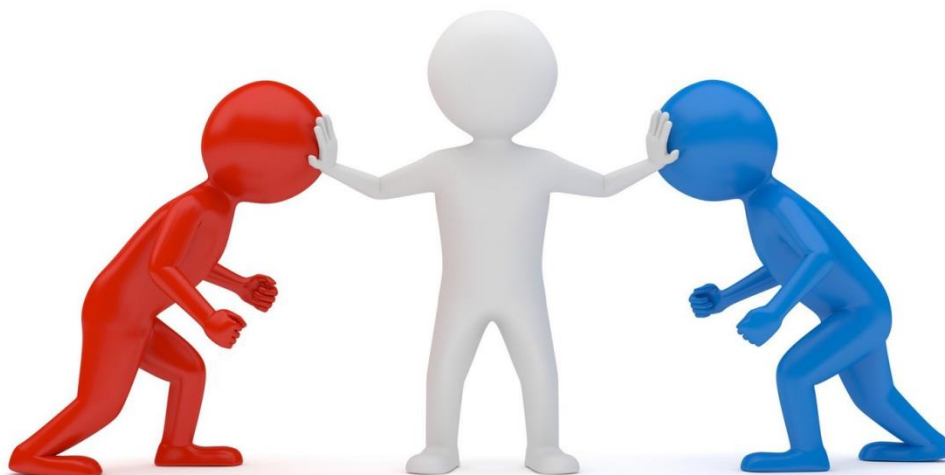
At skabe forståelse for konflikter
samt at give et indblik i
konfliktforebyggelse- og
håndtering

Værd at vide om konflikter

- Konflikter kan skabe udvikling og nære relationer, eller udvikle sig destruktivt og føre til fjendskab og skadede relationer
- I konflikter gemmer sig ofte uforløste drømme og håb!
- Konflikter kan ikke altid undgås. De skal håndteres!
- Konflikter vokser ofte, fordi ingen prøver at løse dem!
- Konflikter er ikke kun konfliktparternes problem, også arbejdspladsens
- Konflikter har en fortid og en fremtid
- Konflikter er et regulært problem - Det fylder måske kun 10 % tidsmæssigt, men over 50 % energimæssigt

Hvad er en konflikt?

"En uenighed, hvor én eller flere personer bliver følelsesmæssigt involveret"



Kendetegn

- Der er **altid** følelser involveret
- Består **både** af en sag og en relation

Et eksempel



Konfliktadfærd

Reaktionsmønstre

- Submissiv (selvudslettende) adfærd
 - respektere andres rettigheder
 - Metafor: *dormåtte*
- Aggressiv adfærd:
 - fastholde egne rettigheder
 - Metafor: *damptrømler*
- Indirekte aggressiv adfærd:
 - Fastholde egne rettigheder
 - Metafor: *dormåtte med som*
- Assertiv adfærd:
 - fastholde egne rettigheder og respektere andres rettigheder
 - Metafor: *støtte*

Konflikters sprog

Optrappende sprog	Afspændende sprog
Du-sprog	Jeg-sprog
Afbryder	Lytter til ende
Ligeglad	Interesseret
Ledende spørgsmål	Åbne spørgsmål
Bebrejder/kritiserer/kræver	Udtrykker sit ønske
Abstrakt	Konkret
Generaliserer	Holder sig til sagen
Dømmer og placerer skyld	Tager ansvar
Fokus på fortiden	Fokus på nutid/fremtid
Går efter personen	Går efter problemet/sagen

Hvor kommer konflikterne fra?



Årsager til konflikter

- Øget arbejdspress, færre ressourcer og en dårlig balance mellem arbejde og fritid kan resultere i stress og konflikter, da individet vil have en kortere lunte.
- En undersøgelse viser, at en række faktorer har betydning for hvor ofte, der opstår konflikter på arbejdspladsen:
 - Høje psykologiske krav
 - Rolleusikkerhed
 - Skifteholdsarbejde og overarbejde
 - Jobusikkerhed

Den organisatoriske struktur

- Hvordan strukturen i organisationen er bygget op har en stor effekt for om og hvordan en konflikt kan opstå. I fagsproget snakker vi om risikozoner for konflikt.
- Der er en oplagt risiko for at komme til at arbejde kun med det vi kan se i konflikten.
- "toppen af isbjerget", der dækker over mere principielle modstridelser eller grundlæggende konflikttemaer (Det der ligger under overfladen).
- Drift vs. Faglighed.

Ligger der noget i strukturerne?

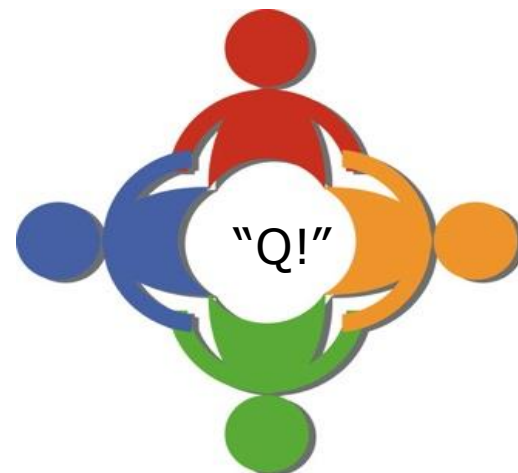
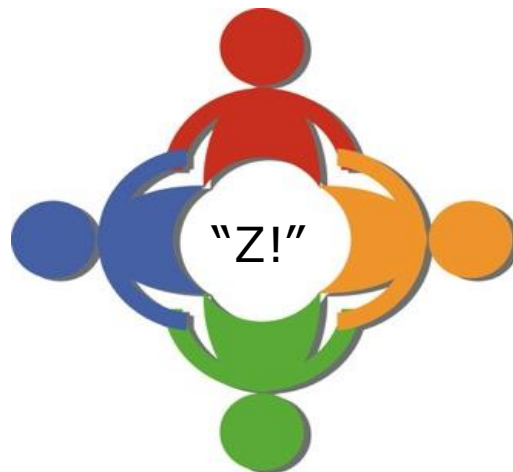
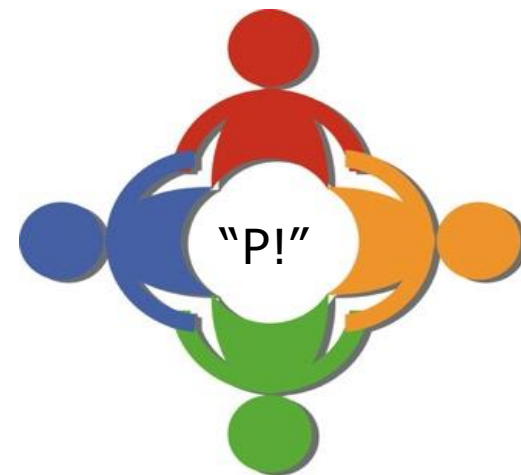
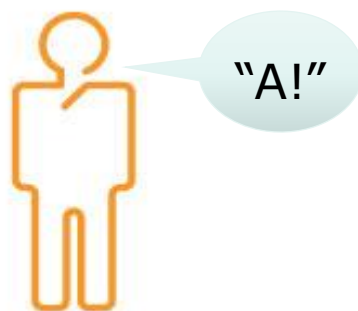
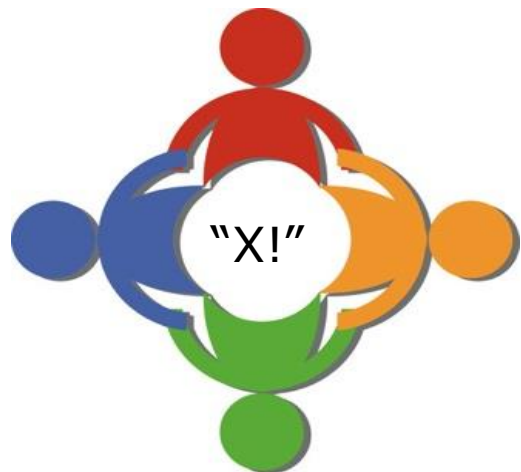
[En lille video](#)



Tage Søndergaard (2014)



Hvem definerer opgaven?



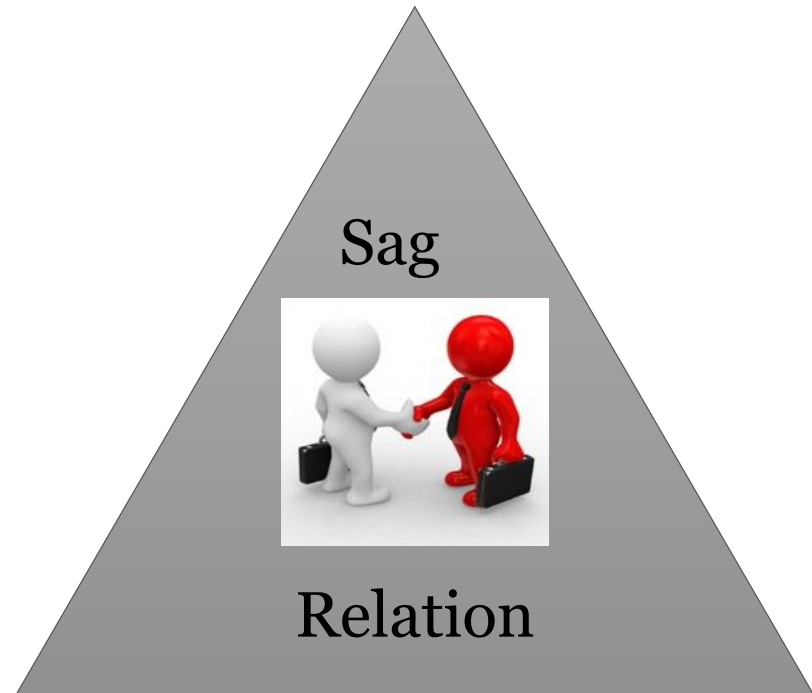
Forebyggelse af konflikter

F-O-R-V-E-N-T-N-I-N-G-S-A-F-S-T-E-M!

- Både på sag og samarbejde!

For at sagen skal lykkes, skal relationen dyrkes!

Samarbejde baseret på tillid kræver tid, men tiden er godt givet ud!



Tjekliste for hele virksomheden til at forebygge konflikter

Organisation:

- Krav om en ordentlig omgangstone allerede ved ansættelsen af nye medarbejdere
- Tydelig vision og tydelige værdier i virksomheden

Ledelse:

- Vi arbejder alle for det samme overordnede mål
- Rolleklarhed: Hvem der har ansvar for, og kompetence, til hvad?

Team:

- Vi tager konflikterne ved begyndelsen og håndterer dem bevidst
- Vi taler åbent om interessekonflikter og nedtrapper personkonflikter

Individ:

- Jeg bemærker, når jeg bliver irriteret på kolleger, og tænker over, hvordan jeg kan bruge mit sprog og kropssprog til at nedtrappe konflikter

God kommunikation for at undgå konflikter

1. Der er kun få rigtige fjolser

- Som udgangspunkt er den anden, du taler med, fornuftig nok – selv om det ikke virker sådan. Alle har en årsag til at handle, sige eller gøre ting. Det er bare ikke altid, at årsagen er kendt, åbenlys, eller at du synes, at det er en fornuftig årsag. Men årsagen er der.

2. Der er fire deltagere i en kommunikation

Der er fire steder, der kan være grundlag for en misforståelse i en samtale:

- Det, du tror, du siger.
- Det, der reelt kommer ud af munden.
- Det, den anden hører, du siger.
- Det, den anden fortolker ud af det, du siger.

Derfor er det en god ide at være tydelig og bede om en klar bekræftelse af, at I mener det samme, også selv om I tror, at I er enige.

God kommunikation for at undgå konflikter

3. Sørg for balance i kommunikationen

- I nogle tilfælde kan meget forbedres ved at lytte mere. Du får et større indblik i, hvad den anden mener, og årsagen til det.
- Nogle taler dog som vandfald, og her kan det være en fordel at balancere kommunikationen ved at sørge for også at få sagt det, du mener. Det er ikke altid, at de andres meninger, historier, fortællinger eller planer er vigtigere end dine.

4. Vær opmærksom i forhold til pressede situationer

- Mennesker under pres, i krise, som er meget stressede, eller som står i en større konflikt, er følelsesmæssigt urolige og får ofte sagt noget, der ikke er passende i situationen eller kan give problemer på længere sigt.
- Jo mere du kan bevare roen og sige fra og til i et roligt toneleje, jo bedre. Jo mere presset du selv er, jo sværere kan det være at bevare overblikket.

5. Vær varsom med kritik på skrift

- Kritik virker stærkere, når det er i skreven form, og bliver måske taget unødigt hårdt op. Det gælder også i e-mails, og det gælder især, når det er en overordnet, der skriver.
- Brug den bedste vej i følsomme situationer: helst ansigt til ansigt. Hvis det ikke kan lade sig gøre, så per telefon. Sidste løsning er altid mail/på skrift og kan kun anbefales, hvis det drejer sig om noget, der skal kunne dokumenteres bagefter, for eksempel til en retssag eller lignende.

God kommunikation for at undgå konflikter

6. I tilfælde af unødigt konflikt

- Trap konflikten ned ved at bruge sproget:
- Tal i jeg-form
- Forhold dig til din situation
- Gør det tydeligt, at du forstår den andens udgangspunkt.
- Uenighed er udmærket, men unødigt eskalering af en konflikt er spild af tid.

7. Balance mellem ord og handling

- Information er grundlæggende godt, og som regel kan man ikke få for meget information. Men nogle steder kan der gå snak i det. Vær opmærksom på, om der er en balance mellem handling og snak/gruppearbejde/brok eller lignende.
- Prøv også at klarlægge hvad der skal snakkes om, og hvad der ikke er til diskussion.

Vær bevidst om jeres forskellige perspektiver...

<http://www.youtube.com/watch?v=x91iciAYcw0>

Tak for nu😊