

HJÆLP ANDRE MED AT LØSE KONFLIKTER

HVORNÅR OG MED HVEM KAN DU BRUGE DETTE REDSKAB?

Brug dette redskab til at hjælpe dine medarbejdere ud af en konfliktalliance. Redskabet kan bruges både ved nye, små eller vedvarende, alvorlige konflikter.

GRUNDPRINCIPPER

Hver gang vi korrigerer andre, er der brug for kommunikation. I disse situationer har du brug for at være vi-orienteret og have fokus på at kommunikere så direkte og enkelt som muligt i forhold til at:

- Hjælpe modtageren med at se sin egen adfærd i forhold til organisationens mål og vision.
- Lytte og lære, så du effektivt kan hjælpe med at fjerne de ting, som kan komme i vejen for den adfærd, du ønsker fra vedkommende.
- Være tydelig omkring den adfærd, du forventer.
- Få vedkommende til at forpligte sig til at holde fokus på at arbejde vi-orienteret.

SÅDAN GØR DU

- 1 Afgør hvilken situation det drejer sig om:**
 - a) En ny eller mindre alvorlig konflikt
 - b) En vedvarende eller alvorlig konflikt
- 2 Brug den relevante instruktion på modstående side.**

NYE ELLER MINDRE ALVORLIGE KONFLIKTER

Når en konflikt mellem teammedlemmer begynder at dukke op, eller når den ikke er særlig alvorlig, kan du håndtere det ved blot at informere de involverede om, at den bebrejdende og ansvarsfralæggende adfærd, du ser, ikke er acceptabel. Du kan sige noget så simpelt som:



“Den adfærd dur ikke her. I ved begge to, hvordan en vi-orienteret indstilling ser ud. Jeg forventer, at I løser det her indbyrdes. Lad os tage en status senest _____, om hvordan I vil løse det.”

VEDVARENDE OG/ELLER ALVORLIGE KONFLIKTER

Sommetider sidder teammedlemmer fast, og du bliver nødt til at involvere dig mere for at hjælpe dem med at løse deres konflikter. Her er nogle trin, du kan følge:

- 1. Fortæl dem, at det skal løses.** Det får ikke lov til at fortsætte.
- 2. Hver for sig skal de besvare følgende spørgsmål:**
 - a) Hvilke overordnede mål har den anden og jeg til fælles?
 - b) Hvad gør jeg, der kommer i vejen for, at den anden kan opfylde målene? (Hvad ville vedkommende svare på det spørgsmål om mig?)
 - c) Nævn alle de konkrete ting, jeg kan gøre anderledes, som vil hjælpe den anden med at opfylde disse mål? (Dette er sjældent et mysterium. Folk, der har været i konflikt, har talt og argumenteret nok til, at de hver især har en ganske god forståelse af, hvad den anden ønsker).
 - d) Hvad er de næste skridt, jeg skal tage for at ændre på min adfærd?
- 3. Hold et møde med hver af parterne (hver for sig.)** Tal med dem om, hvad de har tænkt og svaret på ovenstående, og sørg for, at du har forstået, hvad det er de mener. Sørg for, at de hver især har helt færdige og konkrete bud på svar til spørgsmål 2b og 2c.
- 4. Hold et fælles møde med begge parter.** Bed hver af dem om at fortælle, hvad de har svaret på spørgsmål 2a. Bed derefter hver af dem om at fortælle, hvad de har svaret på spørgsmål 2b. Gå derefter videre til spørgsmål 2c. Når den første af dem har delt sit svar på spørgsmål 2c, skal du lede en dialog mellem dem ved at spørge: Kan du bruge de ting til noget? Ville disse ændringer være nyttige? Hjælp dem med at tale det igennem, indtil der opnås reel enighed om, hvad vedkommende kan gøre anderledes. Bed derefter den anden gøre det samme med spørgsmål 2c, og led den samme diskussion for at sikre reel enighed. Bed derefter hver af dem om at fortælle om deres svar på spørgsmål 2d, og hjælp dem med at tale det godt igennem.
- 5. Hold et møde igen om en måned (eller en anden passende tidsperiode).** Bed hver af dem over for den anden at gennemgå de ændringer, der er gennemført. Bed hver af dem spørge den anden, om ændringerne er mærkbare, og om de er til gavn. Bed hver af dem spørge den anden, hvilke yderligere ændringer, om nogen, der ville være gode at foretage. Hjælp dem med at tale om det og give hinanden feedback. Gentag trin 5, indtil konflikten er afviklet og problemet er løst.