



Ta vare på
det viktigste ...

Håndtering av konflikter

Det er mange konflikter på arbeidsplassene. Noen av dem er nødvendige og sunne for at de rette beslutningene skal bli tatt og en god utvikling kan skje. Vi må ikke bli konfliktsky! Men mange konflikter er skadelige, der samarbeid rakner, medarbeidere blir såret og syke, mye energi og oppmerksomhet blir bundet opp, og utviklingen blir hemmet. Mange av disse konfliktene får gå for langt! Kanskje handler det om stolthet til å innrømme konflikt og be om hjelp?

Vi vil påstå:

Mange av de skadelige konfliktene blir viet for lite oppmerksomhet fra ledere over konfliktnivået. Når tiltak blir satt inn er det for sent, og tiltakene er for lite omfattende til at konflikten får en varig og god løsning. Vi erfarer at mange prøver for lenge selv å skulle finne løsning, før de motvillig ber om ekstern hjelp. Størst mulighet for god og varig konfliktløsning skjer ved tidlig inngripen og ved første løsningsforsøk.

Konflikter er vanskelige

Konflikthåndtering er vanskelig. Derfor er det forståelig at mange vegrer seg for å gå inn i konflikten. Det er mye følelser, det er vanskelig å få til en saklig diskusjon, og det blir mange personangrep. Den som skal gå inn i konflikten må ha evne til å lytte og analysere, kunne tåle støyen, og ikke la seg påvirke av alle påstander og "skittkasting", men klare å finne konfliktens kjerne og forstå drivkreftene i den. Partene vil prøve å trekke konflikthåndterer inn i konflikten ved å søke sympati eller ved påstå at vedkommende ikke er nøytral.

Det er svært krevende å løse konflikter internt uten at en av partene føler seg som taper. Da er gjerne heller ikke konflikten løst, men vil dukke opp i en ny sammenheng og gjerne på en ny måte. Mange konflikter trenger ekstern bistand for å finne en god løsning.

Konflikter må fastholdes

Mange har følt seg avvist når de skal ta opp konflikter: Dette er ikke noe å bry seg om! Ingen kan bestride en annens opplevelse, og den må tas på alvor. Konflikter blir skadelige når det skjer følelsesmessige reaksjoner som setter spor.

Når noen opplever konflikt må det fastholdes og tas opp. Konflikten motpart må konfronteres med opplevelsene og

utfordres på hva som skal gjøres med motpartens opplevelse. Det må skilles mellom konfrontasjon og konflikt. Konfrontasjonen er en fastholdelse av opplevelse og tilstand. Selv om opplevelsene er forskjellige må de tas på alvor.

Bearbeidelse av følelser

Mange vil løse konflikter på en saklig måte. Men man kommer sjelden til sakens kjerne uten å ta opplevelsene og følelsene på alvor. Følelser må sorteres og plasseres. Konflikteierne må hjelpes til å ta ansvar for egne følelser, og spørre seg selv: Hvorfor lar jeg meg såre og provosere? Konflikteier må hjelpes til ikke å bli kontrollert av følelsene, men selv ta kontroll over dem.

Konfliktens kjerne

Konflikter som har gått over tid får utvikle seg med forgreininger og nye saker. Nye personer blir trukket inn i konflikten gjennom sympati og antipati, og blir lett en del av konflikten. Hva som er kjernen og drivkraften i konflikten kan være godt skjult. Det kan vise seg å være noe helt annet enn det som først kom til uttrykk.

Konfliktens løsning

Konflikteierne må også eie løsningen. Dersom noen av partene går ut av konflikten med opplevelsen av tap, er muligheten stor for omkamp senere. Derfor må partene ansvarliggjøres til å finne løsninger, der de også inntar motpartens ståsted. Det handler ofte om å endre syn på hverandre og gi hverandre en ny sjanse.

Løsningen må følges opp over tid for å sikre at konflikten ikke gjenoppstår. Derfor er det også viktig hva partene formidler til sine omgivelser. Ofte må nye relasjoner bygges og gamle mønster brytes. Her blir omgivelsene viktige medspillere.

Konflikter er kostbare: Alt for mye energi går til spille i uløste konflikter, relasjoner blir ødelagt, og samarbeid for å løse oppgaver uteblir. Grip fatt i konfliktene så tidlig som mulig og hent inn kompetanse som kan se saken med nøytrale øyne! Ta gjerne kontakt om dere trenger hjelp til konflikthåndtering.

Source URL: <http://www.personalomsorg.no/handtering-av-konflikter>