

ELIN MAAGENG JAKOBSEN

WWW.WW.ADIRE.NO

HVORDAN TAKLE KONFLIKTEN

så du slipper å slutte i jobben

7 SMARTE GREP FOR Å SNU SITUASJONEN



MÅLET ER Å FINNE EN LØSNING

DU KAN IKKE VENTE PÅ AT DET LØSER SEG

Innhold

Først: Er du en sladrekjerring?	3
1) Gi blaffen i "hvorfors"	6
2) Se nyansene - ingenting er s/h	10
3) Hvilken situasjon ønsker du?	11
4) Hva er du villig til å endre?	12
5) Si fra hvordan du opplever det	13
6) Tren på gode formuleringer	15
7) Ha gode svar	16
Til slutt: Hva hvis det ikke løser seg?	18

ER DU EN SLADREKJERRING?

Når det spisser seg til på jobben, du er frustrert og oppgitt - noe av det verste er da å bli omtalt som en sladrekjerring.

Du trengte kanskje bare å få støtte av en kollega. Få en utenfra til å gi innspill på om din reaksjon er naturlig.

Det er naturlig å søke støtte i en konfliktsituasjon, men det er fryktelig vanskelig å balansere behovet for støtte med behovet for å uttrykke frustrasjonen med den personen du er i konflikt med.

Kanskje du ikke vil kalle det en konflikt, men det er noe som ikke er bra, ikke sant? Noe du skulle ønske løste seg - på en eller annen måte.

Uansett ønsker du ikke å bli oppfattet som en person som klager og sladrer.

Dilemmaet er dette:

Hvis du opplever urimeligheter på jobben – fra en kollega eller fra sjefen – så er det naturlig å sjekke med de rundt deg om din reaksjon er naturlig.

ER DU EN SLADREKJERRING?

Du trenger støttespillere. Du vil gjerne ha bekreftelse på at det du gjør er riktig, og at den andre tar feil.

Du kan være ganske sikker på at den andre parten gjør det samme. Alle trenger noen å lufte problemer med, å kunne avstemme sin virkelighetsoppfatning, og få bekreftet at man reagerer riktig.

Men hvis du ikke møter motstand, hvis du ikke klarer å se situasjonen utenfra – da er veien kort til «KMM» – altså Kos Med Misnøye.

Og jeg lover deg – alle sjefer hater det!

Så du trenger alliansepartnere, noen som støtter deg – men de må også kunne bidra til at du klarer å løse situasjonen.

"Det er så lett å bli fortvilet! Man kan bli så himla oppgitt over den kollegaen eller den sjefen – er det mulig, liksom?"

Jeg skal gi deg noen innspill så du kan komme ut av situasjonen.

HVOR SKAL DU BEGYNNE?

«Du kan ikke løse et problem med det samme tanke settet og atferd som skapte problemet»



«Gjør du det du alltid har gjort, får du det du alltid har fått»



Du ser hvor jeg vil, ikke sant? Du kan ikke forandre noen andre, du kan bare forandre deg selv.

Det vil være naturlig å også forvente en annen atferd fra din «motpart», men det kan du bare oppnå hvis du viser vilje til endring selv.

7 steg til løsning

1) GI BLAFFEN I "HVORFOR"

Det er et alt for stort fokus på «Hvorfor oppstod konflikten?»
Man tror at vi må finne årsaken for å kunne finne en løsning.

Det er helt uinteressant

Hvis vi snakker om maskiner er det ofte en sammenheng mellom årsak og løsning.

Snakker vi om menneskelige relasjoner, så vil årsaken som regel være subjektiv, tolkningsbasert, og helt ubrukelig for å finne en løsning.

Alle som har mer enn ett barn vet at det er umulig å vite hvem som startet!

En konflikt kan starte med en faglig uenighet, ulike prioriteringer på jobb.

Dermed kan det være at du begynner å irritere deg over den andre personen, du leter etter logiske brister i det som sies, du oppfatter det som sies negativt.

Tilsvarende kan den andre personen også bli mer kritisk til deg.

- GI BLAFFEN I "HVORFOR" -

Du får dermed ikke den positive tilbakemeldingen du forventer på en jobb du gjør, eller du møter (urimelige) motargumenter.

På den måten øker skepsisen, og etterhvert blir tonen mellom dere sur, og du begynner å skygge banen.

Høres det kjent ut?

Når du da er i en etabler ubehagelig situasjon kan det være vanskelig å si hvorfor den oppstod.

Og uansett om du vet hvorfor – du kan ikke gå tilbake i tid og fjerne årsaken.

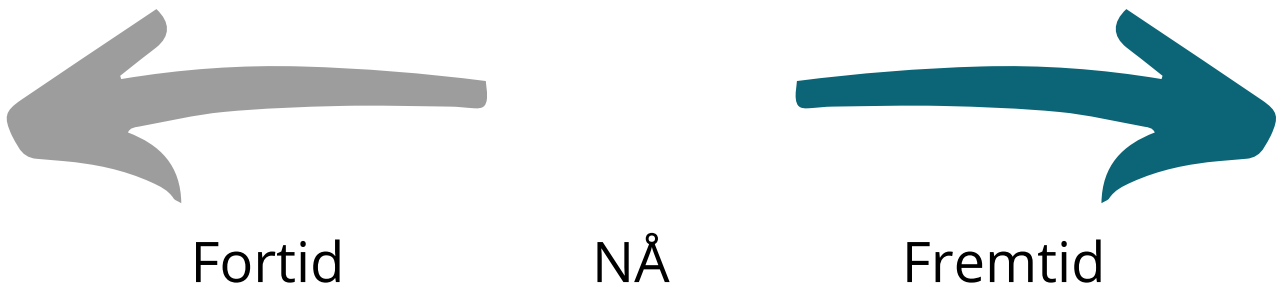
Du kan ikke endre det som har skjedd, kunne finne måter å håndtere og forbedre den nåværende situasjonen på.



- GI BLAFFEN I "HVORFOR" -

Derfor er det å gå tilbake i tid for å finne ut «hvorfors» ganske ubrukelig i konfliktløsningssammenheng.

Jeg har opplevd meglinger som strander fullstendig fordi den ene parten til stadighet trekker inn tidligere fornærmelser eller negative hendelser.



For at du skal klare å løse konflikten i et meglingsmøte, må begge parter være innstilt på å nullstille det som har skjedd.

Dette forutsetter to ting:

- Det må være en rimelig balanse i de fortredeligheter som har vært gjort, slik at ikke en person er åpenbart urimelig skadelidende.
- Det må være en etablert meglings situasjon hvor begge parter ønsker en løsning.

- GI BLAFFEN I "HVORFOR" -

Så hva gjør du hvis du slett ikke ønsker formelle meglingsmøter? Det kan jo fort oppleves som en eskalering av konflikten, og du vil kanskje prøve å løse dette selv.

Kanskje du rett og slett er i den heldige situasjonen at du kan ta tak i en konfliktsituasjon tidlig!

Det er mye du kan gjøre for å snu en situasjon – nesten uten at motparten merker det!

Det er faktisk (kanskje den eneste) fordelene med å selv være involvert i en konflikt:

Du kan ta tak i den *med en gang* det kjennes ubehagelig ut!

Det behøver ikke være synlig for noen andre – det er nok at du kjenner på det selv.

Ok, det kan ha gått langt, men du vil likevel ha nytte av disse tipsene hvis du ikke ønsker å kjøre en åpen konflikt.



2) INGENTING ER SVART/HVITT

Alt er nyanser.

Den personen du er i konflikt med har støttespillere,
Personen kan ikke være så ille, altså.

Hvis du vil begynne å løse opp i situasjonen, så er det faktisk så enkelt som at du stiller inn dine egne antenner og begynner å lete etter bra ting hos denne personen.

Klarer du å lete etter noe positivt den personen gjør?

Klarer du å se en bra ting hver dag, så er du igang med å justere din egen opplevelse av situasjonen.



3) HVA ØNSKER DU DEG?

Det neste du må gjøre, er å beskrive hvilken situasjon du ønsker deg.

Hvis du i dag gruer deg for å gå på jobb, eller gruer deg til møter og samtaler med en spesiell person – da er det enkelt å si at du ønsker en situasjon hvor du ikke gruer deg. Men det er ikke spesifikt nok. Du må beskrive dette på en positiv måte. Skal du komme noe sted, må du beskrive hvor du *vil*, ikke hva du vil bort fra.

Så hvordan ser en drømmedag på jobben ut?

Hvordan kunne du ønske at det var? Hvordan vil det se ut hvis du gleder deg til å gå på jobb? Hvordan er kroppspråket ditt når du går inn døra? Hva sier du til de du møter underveis? Hvordan møter du den ideelle sjefen/kollega - hvis alt er bra?

Spørsmålet er: Hva ville skje hvis du begynte å opptre på akkurat den måten - som om alt var supert?

Ville du bli sett på med andre øyne? Ville du fått en annen respons? Ville du fått det bedre på jobb - bare ved å endre din egen atferd?



4) HVA ER DU VILLIG TIL Å ENDRE?

Intensjoner er en god ting

Du vil det beste, ikke sant?

Tror du andre mennesker også har gode intensjoner?

Det hjelper bare så veldig lite hvis det ikke synes i måten folk oppfører seg på!

Vi kan ikke se gode intensjoner

Vi kan bare se atferden til folk.

Det vil si at du kanskje må bli mer bevisst på hva du gjør, så vil dine intensjoner også bli tydelig for andre.

Det kan i noen tilfeller være så enkelt som å hente en kopp kaffe til de andre, ikke bare til deg selv.

Hva kan du endre i din egen atferd, for dermed endre momentum på hele konflikten?



5) SI FRA

Si fra hvordan du opplever situasjonen

Nå begynner det å bli ubehagelig. Men det er nødvendig, for dette er første skritt i retning av å løse problemet.

Siden de aller fleste gruer seg til å ta opp en konflikt – særlig med den det gjelder – så risikerer man to ting:

- Man blir for vag – slik at vedkommende ikke skjønner at det er et problem
- Man går ut for hardt, og dermed eskalere konflikten

Det siste skjer gjerne hvis du faller i fella og bruker "du"-utsagn. Kombiner det med «alltid» så blir det garantert verre.

Løsningen er «Jeg»-utsagn. Beskriv hvordan *du* opplever situasjonen, slik at du unngår å komme med beskyldninger.

Ha i bakhodet at den andre personen kanskje ikke forstår hva du mener, og ihvertfall ikke hadde intensjon om å angripe eller såre deg.



- SI FRA -

Husk at din opplevelse alltid er sant for deg, men pass på at du ikke blir en sutrende diva.

«Jeg føler meg alltid så misforstått...» fører ikke frem.

Beskriv hva du ønsker, og hva du er villig til å gjøre for å oppnå det. Spør om hva du kan gjøre for å endre situasjonen.

Dermed er du konstruktiv!

Og når du oppleves som konstruktiv har du etablert en ny oppfatning av deg selv - både i ditt eget selvbilde, og i den andre partens bilde.



6) TREN PÅ GODE FORMULERINGER

Det er to ting å tenke på når du skal starte samtalen

1) For det første - Begynn med en introduksjon

Du kommer til å grue deg. Pass derfor på at du begynner rolig. Du har forberedt deg, den andre personen er helt sikkert på et annet sted mentalt.

- *"Jeg vil gjerne ta opp noe med deg"*
- *"Jeg har en ting jeg gjerne ville snakket med deg om"*

2) Pass på å snakke om konkret atferd

Det er så lett å buse ut med alt du er misfornøyd med, og det er lett å virke anklagende.

Du må fokusere på atferd, på en konkret situasjon. Start med det som er viktigst for deg, og vær konkret. Husk at du ikke kan se intensjonene, bare atferden, og da er det den du må adressere.

- *«Da du sa, opplevde jeg det som kritikk og ble såret/følte meg misforstått/»*
- *"Jeg opplevde den situasjonen som vanskelig, og har tenkt at vi kanskje har snakket forbi hverandre."*
- *"Jeg kunne ønske meg at (...i den situasjonen...) så kunne jeg få muligheten til / så kunne du heller si at (...)"*

7) HA GODE SVAR

Tren på gode responser, så du ikke blir stilt til veggs

Det er en mulighet for at den konflikten du tar tak i har vart lenge, eller at du ikke umiddelbart får positiv respons på å ta det opp.

*Det er det som skremmer
deg, ikke sant?*

Frykten for at du blir møtt med

- «Herregud, så hårsår du er»
- «Det nytter ikke med slike følelsesmessige utbrudd i denne avdelingen»
- «Jeg kan ikke forholde meg til den slags utsagn/ påstander/ utbrudd».
- "Nå har du gnålt om dette hver gang vi har møttes, kan du snart slutte?"

Latterliggjøring er kanskje den største skrekken, hvis du først har tatt mot til deg.

Da er det to ting du må tenke på:

- HA GODE SVAR -

Fristende - men ikke smart:

Det er fristende – men ikke smart – å svare med en gang. Det er lett å gå i forsvar, argumentere imot, bli emosjonell og miste grepet.

Hvis du *må* gi en respons, så kan du si «Dette er vanskelig for meg, og jeg trenger litt tid til å bearbeide reaksjonen din. Kan vi avtale et nytt møte?»

Det som er smart å gjøre

Det aller smarteste du gjør, er å svare med et spørsmål, slik at du oppnår to ting:

Du får bedre tid til å tenke, og mer informasjon, før du svarer:

- *"På hvilken måte synes du jeg er hårsår?"*
- *"Hvordan skulle du ønsket at jeg hadde tatt opp dette"*
- *"Hva slags situasjon/relasjon opplever du at vi har"*
- *"Vil du si at jeg har opplevd situasjonen feil?"*
- *"Hva hadde du forventet at skulle skje i denne situasjonen/være min reaksjon?"*
- *"Jeg fortsetter å ta opp dette fordi jeg opplever å ikke bli hørt/tatt på alvor"*

Supertips 1: Hold munn, og gjenta siste ord – da får du mer informasjon, og rekker å puste og tenke selv, før du sier noe du kanskje vil angre på.

Supertips 2: Unngå å bruke ordet «hvorfor», det virker utfordrende og gir deg lite. Omformuler til «på hvilken måte».

HVA HVIS DET IKKE FØRER FREM?

Grunnregelen i all konflikthåndtering er at du tar det opp først med den det gjelder, deretter tar du det opp med din overordnede - altså tjenestevei.

Hvis det ikke fører frem, må du gå videre i systemet. Enten til verneombud eller fagforening, eller til din leders leder.

Hvis denne problemstillingen oppstår i et prosjekt vil det være naturlig å ta opp problemet med prosjektleder, siden vedkommende kjenner partene. Hvis det ikke fører frem, går du til din linjeleder.

Det som er et naturlig neste steg er at det gjennomføres en eller annen form for et meglingsmøte.

Det betyr at en tredje part innkaller til et dialogmøte, hvor partene får hjelp til å finne en løsning.

Forhåpentligvis vil disse stegene hjelpe deg, slik at du slipper å slutte i jobben din.

*Lykke til!
Hilsen Elin*



FORFATTER



Elin Maageng Jakobsen

Eier av Adire AS

Opplæring i prosjektledelse siden 1998
15 års erfaring med konfliktmegling



adire

elin@adire.no

www.adire.no