

Øvelse

Trap konflikten ned

Tid:		60 minutter
Antal:		Alle involverede
Materialer:		Papir og tuscher

Formål:

Står du som leder i en konflikt mellem medarbejderne kan du via en styret dialog hjælpe parterne til at komme frem til konkrete fælles aftaler om, hvordan de involverede parter vil samarbejde fremover og arbejde konstruktivt med deres valgte løsninger på konflikten.



1. Bliv enige om uenigheden

De involverede parter skal mødes. Ikke fordi du som leder siger det, men helt frivilligt, fordi I gerne vil. Sørg derfor for at få alle til at blive enige om, at de gerne vil løse konflikten. Når I mødes og er enige om at være uenige, er I allerede kommet et godt stykke.

2. Jeg vil gerne løse konflikten

Giv udtryk for, at du er med på, at I sammen løser konflikten. Fremlæg hvordan du har forstået konflikten. Hold dig til fakta. Bed deltagerne om at bekræfte, at du har forstået konflikten korrekt, og at alle parter er interesserede i at finde en løsning.

3. Find dialogen frem

Alle parter fortæller deres version uden at blive afbrudt. Det kan være svært at sætte ord på negative følelser og lytte. Det de andre parter siger, virker måske urimeligt. Det er fristende for alle parter at afbryde, men lad være. Det er din opgave som leder at sørge for, at alle får ro til at fortælle og lytte.

4. Find hovedlinjerne

Find hovedlinjerne og det konkrete problem. Hvad er det for nogle fælles interesser og behov, som ligger bag konflikten. (fx at opgaven afleveres til tiden, at lageret er ryddeligt, at butikkens hylder er fyldt op osv.) Find essensen i konflikten. Det er

ikke let, men meget effektivt, at I sammen formulerer hinandens standpunkter og finder ud af, hvilke problemer I skal løse sammen.

5. Fælles forståelse

At alle parter får en fælles forståelse for problemerne, er grundlaget for, at I finder holdbare løsninger. De forskellige standpunkter kan gøre det svært at enes. Men det er vigtigt, at alle forstår hinandens perspektiver. Det betyder ikke, at man skal være enige eller give hinanden ret. Men man skal acceptere de forskellige perspektiver og være med på at undersøge de forskellige syn på konflikten.

6. Find mange løsninger

Brainstorm på alle tænkelige løsninger og vælg en løsning, alle parter kan se for sig. Alle skal forlade mødet som vindere, når mødet slutter. I skal ikke låse jer fast på en løsning for tidligt. I skal prøve at være konstruktive og skrive mulighederne ned. Stemningen kan gå op og ned i denne fase.

7. Lav konkrete aftaler

I vælger en løsning og er måske lettede over, at det lykkedes at blive enige. Måske så lettede, at I glemmer, at den løsning I vælger skal være realistisk for alle parter. Træf derfor helt klare og kontante aftaler. Og fortæl, hvordan du som leder vil samle op på aftalerne.