

Checklista - 9 Tips för konflikthantering

Att hantera konflikter och motsättningar är en del av chefers vardag och uppdrag. Men viktigt är just att de hanteras. Saker som inte tas i och som skjuts på har en förmåga att växa och bli stora. Nedan några korta tips kring hur du kan tänka för att hantera konflikter.

1. Konfliktsyn vs Harmonisyn

Det första steget är att vara bekväm med att konflikter finns och är en del av vår gemensamma samvaro och utveckling. Undviker du och önskar att konflikter inte fanns har du sannolikt en ”harmonisyn” där undvikandet eller önskan om icke-konflikt just leder till konflikt. Ser du konflikter som något naturligt och löser de eftersom så har du en ”konfliktsyn” som leder till färre stora konflikter om du tar i dem direkt.

2. Ta saker direkt

Händer saker som du ser som motsättningar- oönskade beteenden eller vad det må vara så ta i saker direkt och agera. Ju längre du väntar desto mer eskalerar situationen.

3. Skilj på sak och person

Fokusera på beteenden och situationer – inte på individers personlighet. Konkretisera vad det är en eller flera personer GÖR som är problematiskt eller behöver ändras/utvecklas.

4. I samtal - Lyssna aktivt och neutralt

Om du kallar en eller flera personer till samtal: ge alla parter möjlighet att bli hörda utan avbrott eller värderingar och lyssna in hur de beskriver sin syn.

5. Bekräfta upplevelser – utan att ta ställning

Visa förståelse för hur konflikten upplevs, utan att avgöra vem som har rätt.

6. Klargör fakta och behov

Sammanfatta vad konflikten faktiskt handlar om och vilka behov som finns bakom.

7. Sök lösningar tillsammans

Involvera i att ta fram konkreta och realistiska lösningar. Be motparten ge sina förslag.

8. Följ upp överenskommelser

Bestäm när och hur uppföljning ska ske för att säkerställa förändring.

9. Lär av konflikten

Reflektera över orsaker och vidta förebyggande åtgärder för framtiden.

Vill du lära dig mer?

På utbildningen Konflikthantering – två dagar får du både träning och fler verktyg och metoder för att både förebygga och hantera konflikter som uppkommer.

<https://www.advantumkompetens.se/oppna-utbildningar/ledarskap/konflikthantering/>