



Välkommen till inspirationsseminarium

Konflikthantering

FMF 2020-10-29

Med Annette Bosell

Att tänka på

- Sitt ostört vid en egen dator om du har möjlighet
- Kameran på för att skapa delaktighet i diskussioner
- "Mute" av eller på beroende på aktivitet
- "Räck upp handen" eller "unmute" för att fråga
- *Inställning: Tillåt popup-fönster*
- Dela gärna dina åsikter i chatten

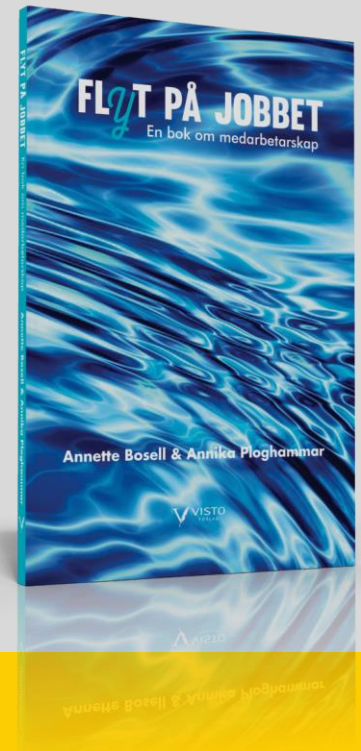


Innehåll

- Vad är en konflikt?
- Olika typer av konflikter
- Hur reagerar vi i konflikt?
- Olika konflikthanteringsstilar
- Vad tar vi med oss?

Vem är jag?

- Utbildar och genomför uppdrag inom ledarskap, medarbetarskap, kommunikation, grupputveckling och konflikthantering.
- En av författarna till boken *"Flyt på jobbet"* (2015)
- Professional Certified Coach, ICF
- Learning Leader, Deloitte
- Manager Revision, Arthur Andersen
- Civilekonom, Stockholms Universitet



Hur ser vi på konflikter?

Harmonisyn

- Onaturligt
- Farligt
- Går att undvika

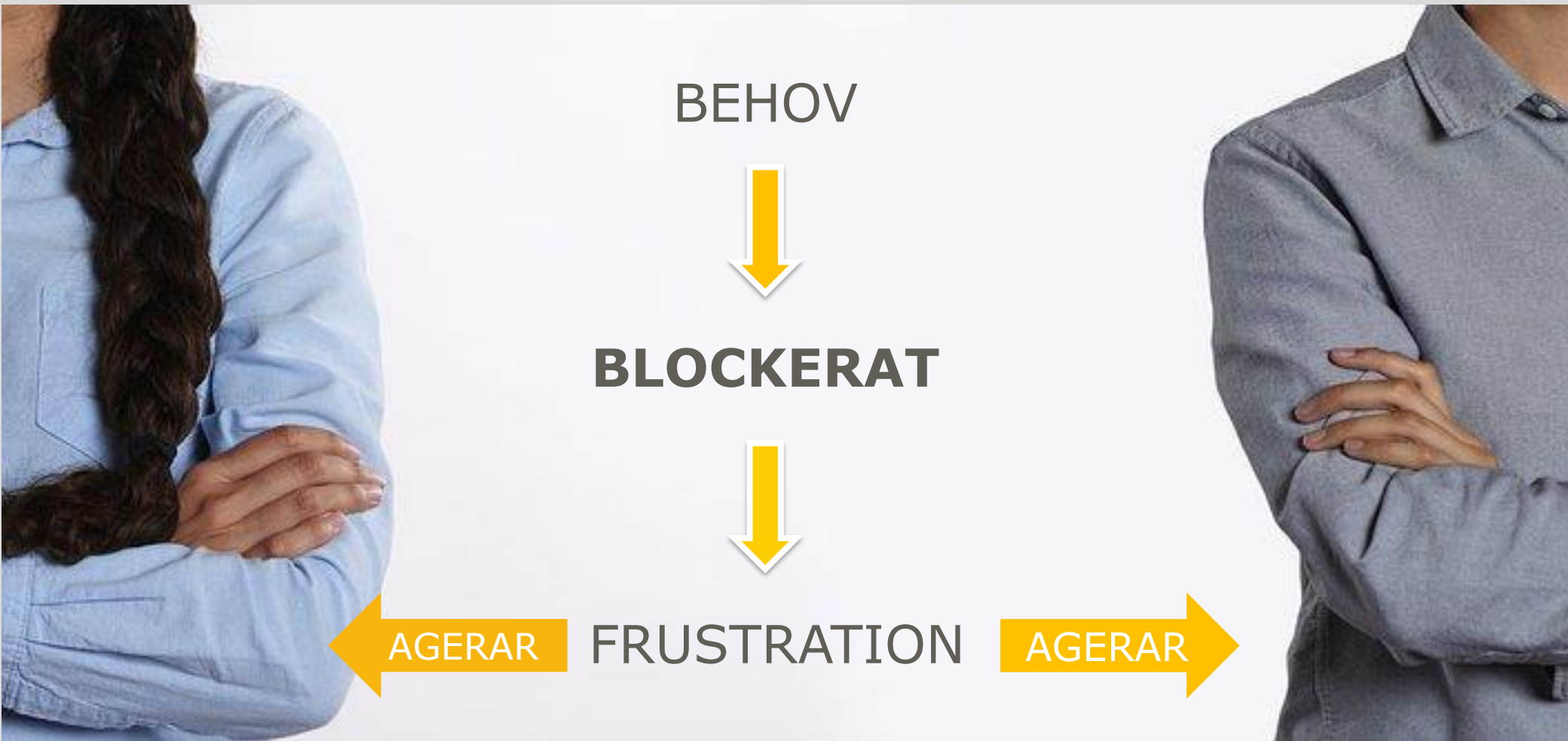


Konfliktsyn

- Naturligt
- Ofarligt
- Kan och ska hanteras
- Kan vara berikande och utvecklande



Vad är en konflikt?



Så det handlar alltså om..

En interaktion mellan minst två parter, där minst en part:

- Har önskemål som känns för betydelsefulla för att släppas
- Upplever sina möjligheter att få sina önskemål blockerade av en annan part
- Känner frustration över situationen
- Agerar på situationen – ofta med starka känslor

Thomas Jordan



Olika typer av konflikter

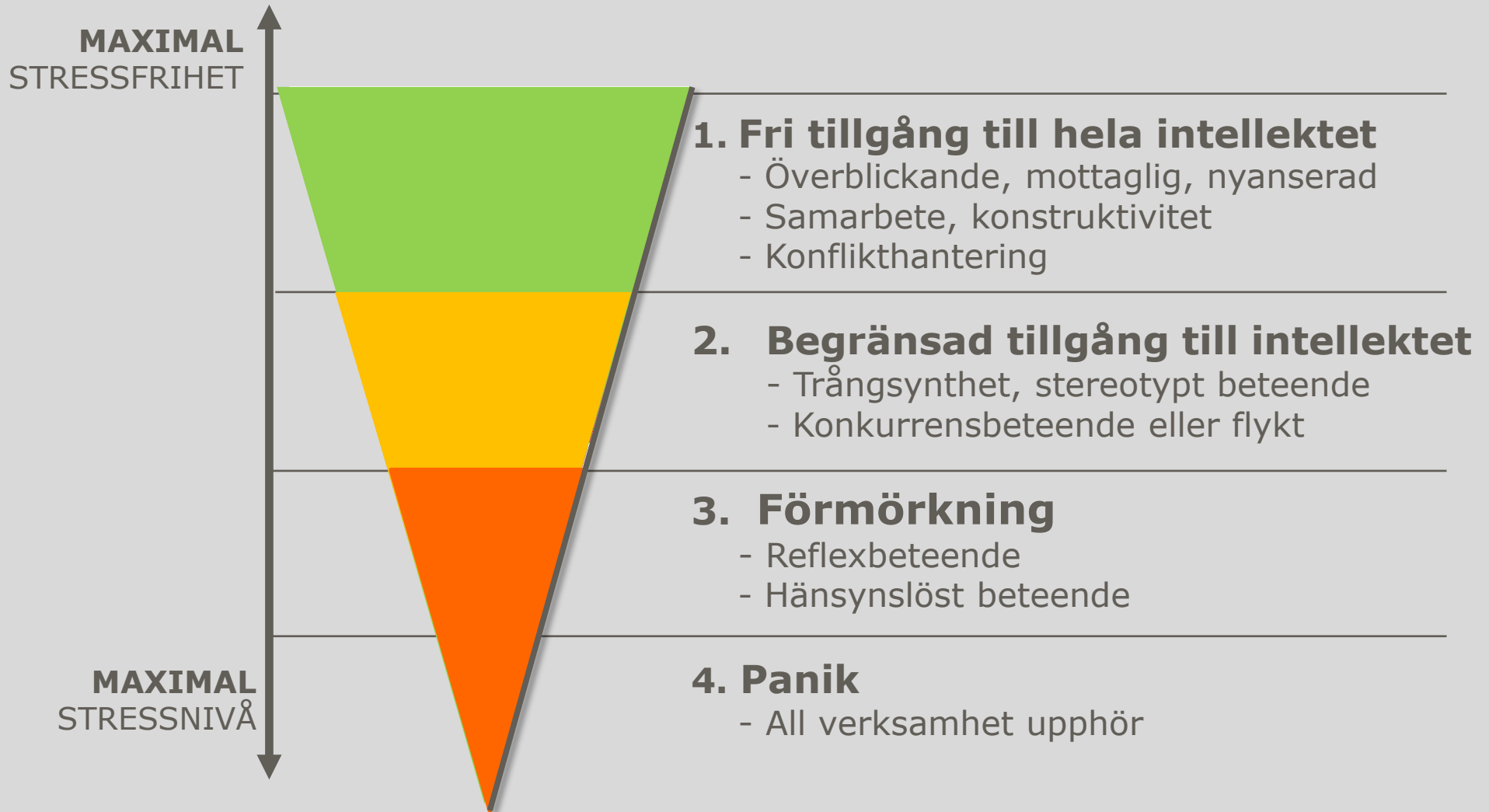
- **Kommunikation/Pseudo**
Oenighet baserat på missförstånd
- **Innehåll (Vad)**
Oenighet om vad målet är eller vad som är överenskommet
- **Process (Hur)**
Oenighet om hur uppgiften ska lösas och när
- **Roller**
Oenighet om vem som ska göra vad – ansvar
- **Intresse**
Oenighet baserat på konkurrerande intressen
- **Värderingar**
Oenighet baserat på hur vi tolkar regler och riktlinjer – hur vi exempelvis agerar gentemot varandra eller våra kunder



Hur reagerar vi i konflikt?



Stresskonen



Röd/grön zon

RÖD ZON AKTIV

Kamp
Konkurrens
Hotfull
Egoistisk
Försvarsinriktad
Rigid
Kortsiktig
Motståndare

Kräver vad du vill ha

GRÖN ZON

Samarbete
Vänlig konkurrens
Gemensamt
Flexibel
Lyssnande
Tydlig
Långsiktig

Du uttrycker tydligt och respektfullt vad du behöver

RÖD ZON PASSIV

Flykt
Förlamning
Lämna
Gå runt
Inställsam
Rigid
Passivt motstånd
Ge med sig

Andra får gissa vad du vill ha



Var brukar du hamna? Dina kunder?

RÖD ZON AKTIV

Kamp
Konkurrens
Hotfull
Egoistisk
Försvarsinriktad
Rigid
Kortsiktig
Motståndare

Kräver vad du vill ha

GRÖN ZON

Samarbete
Vänlig konkurrens
Gemensamt
Flexibel
Lyssnande
Tydlig
Långsiktig

Du uttrycker tydligt och respektfullt vad du behöver

RÖD ZON PASSIV

Flykt
Förlamning
Lämna
Gå runt
Inställsam
Rigid
Passivt motstånd
Ge med sig

Andra får gissa vad du vill ha

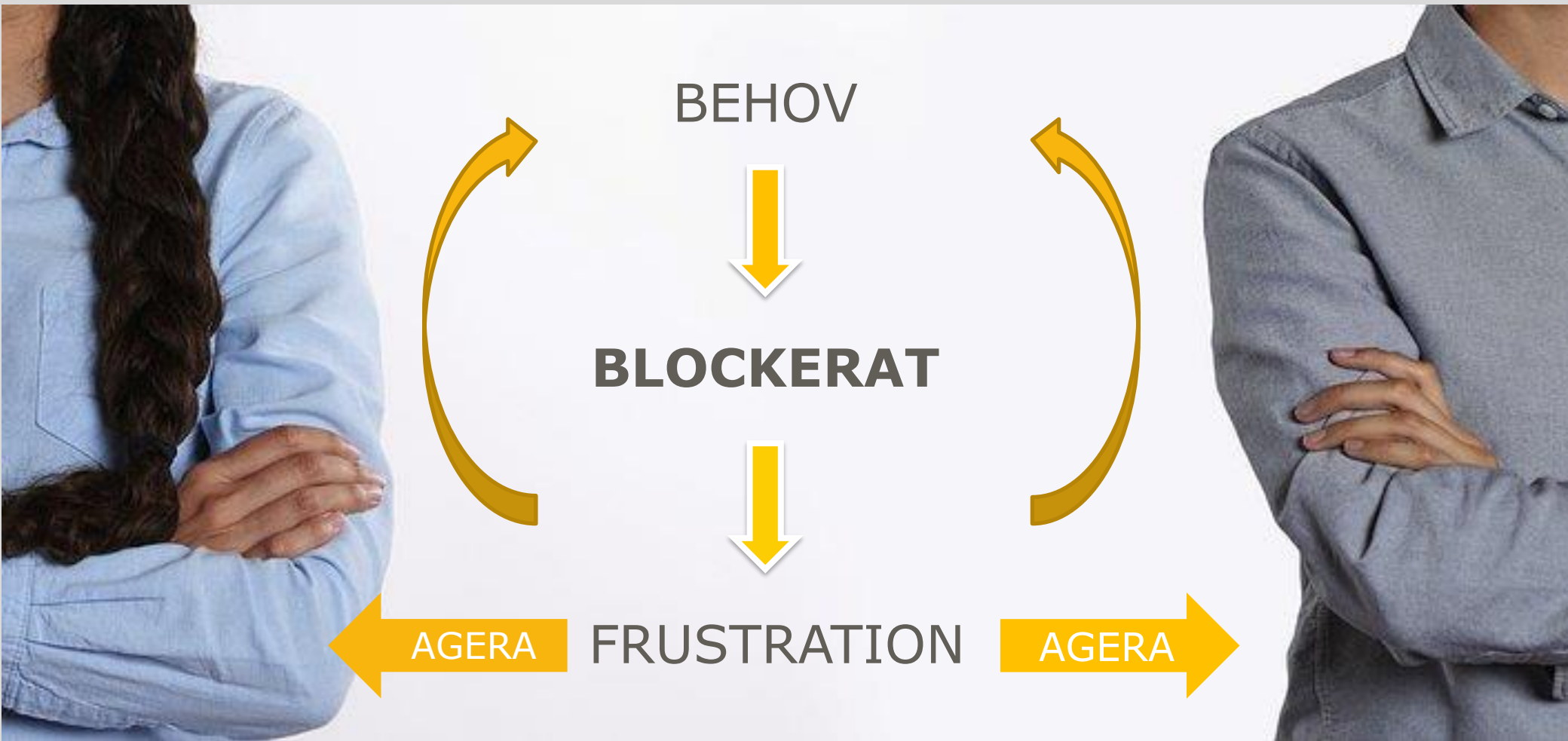


Att tänka på...

- Att det är vanligt att motparten (kunden) har laddat inför samtalet eller i mejlskrivandet och befinner sig i den röda aktiva zonen när hen kontaktar dig.
- Tror att ni ska mötas i samma zon och laddar därför extra för att hinna säga allt utan att bli avbruten.
- Att låta kunden prata av sig och "pysa ut", givetvis med begränsningar i ordval och personangrepp etc.
- Försök bena ut vad det egentligen är som har gått fel och fokusera på de egentliga behoven– ofta får man en lång och känslomässig historia innehållande en massa saker som kanske inte har med saken att göra.

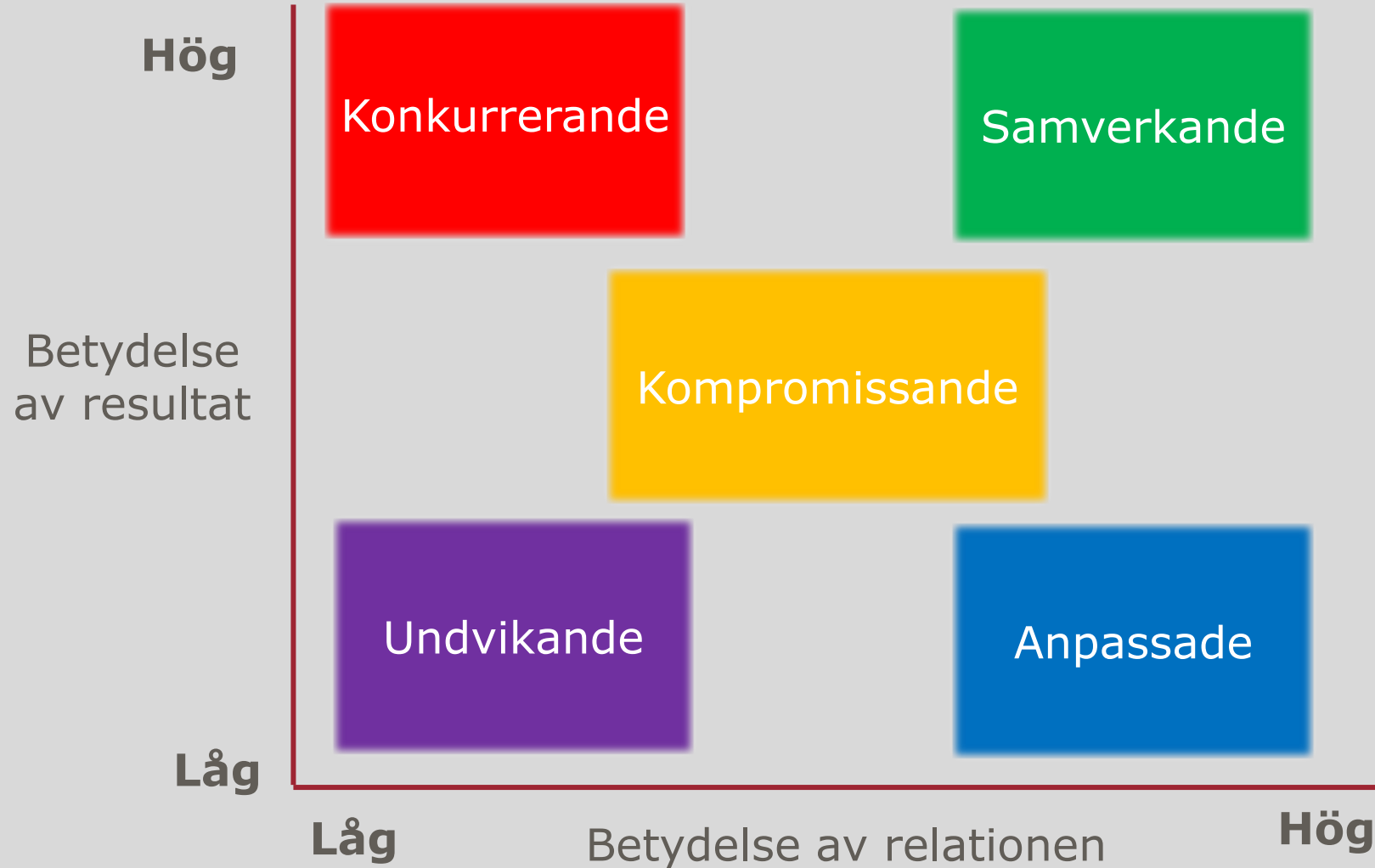


Att hantera konflikt



Konflikthanteringsstilar

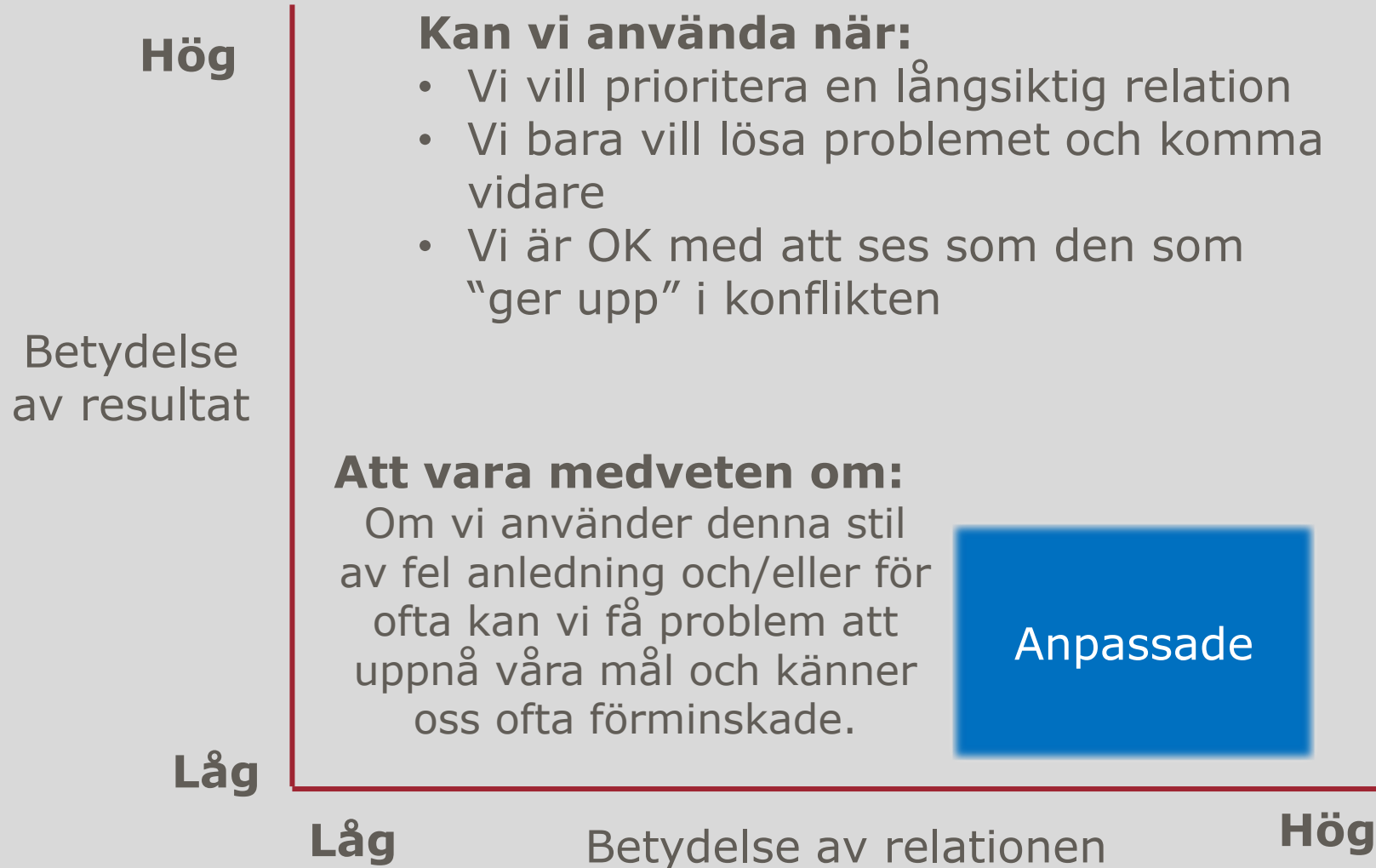
Thomas-Kilman



Undvikande



Anpassning



Konkurrerande



Använder vi när:

- Situationen kräver att vi gör allt som står i vår makt för att uppnå vårt mål/resultat (ex krissituation)
- Det inte finns någon annan lösning i sikte än en kortsiktig vinst

Att vara medveten om:

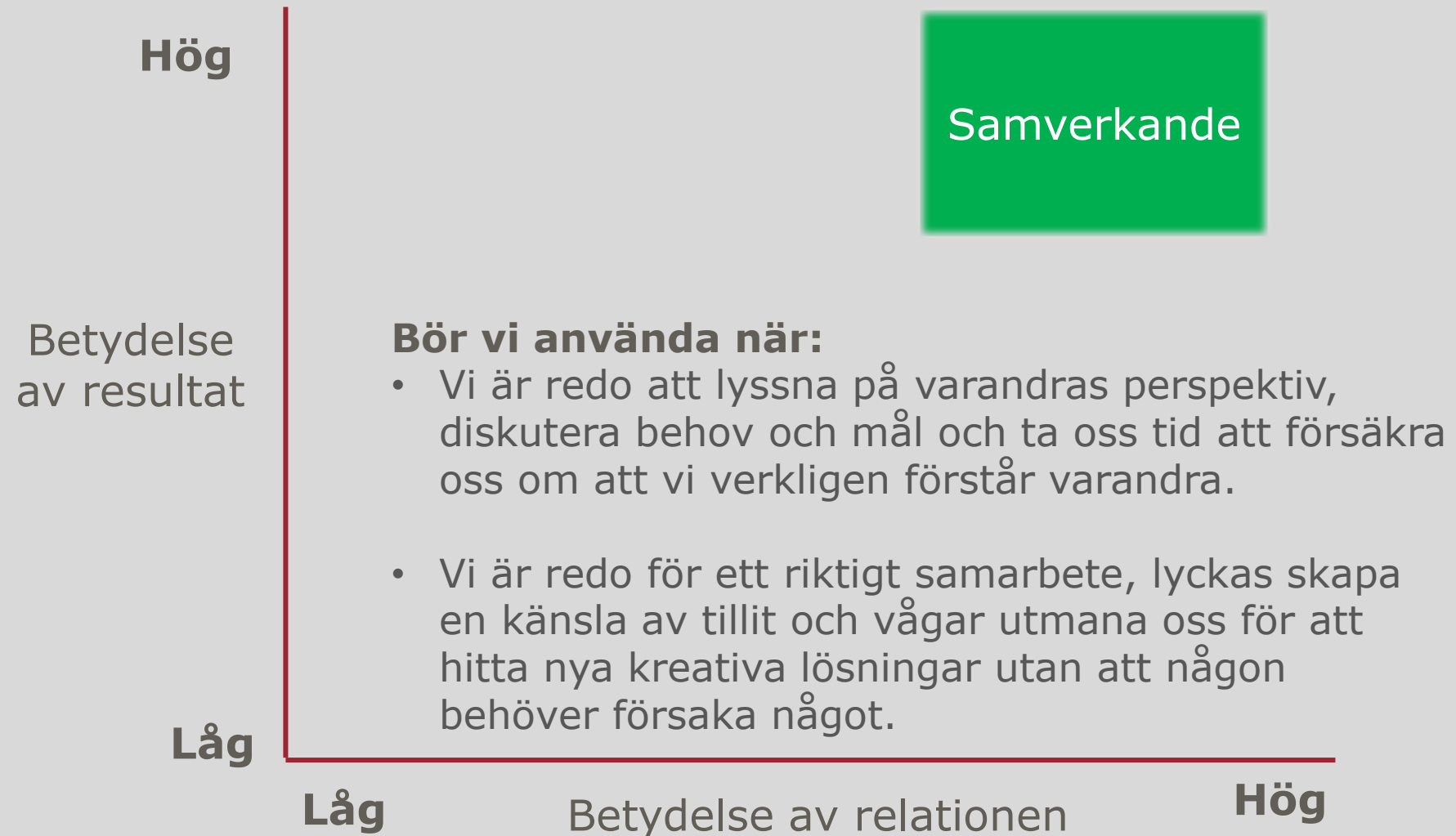
Långsiktiga effekter av denna stil är ofta förödande både för affären och relationer.



Kompromissande

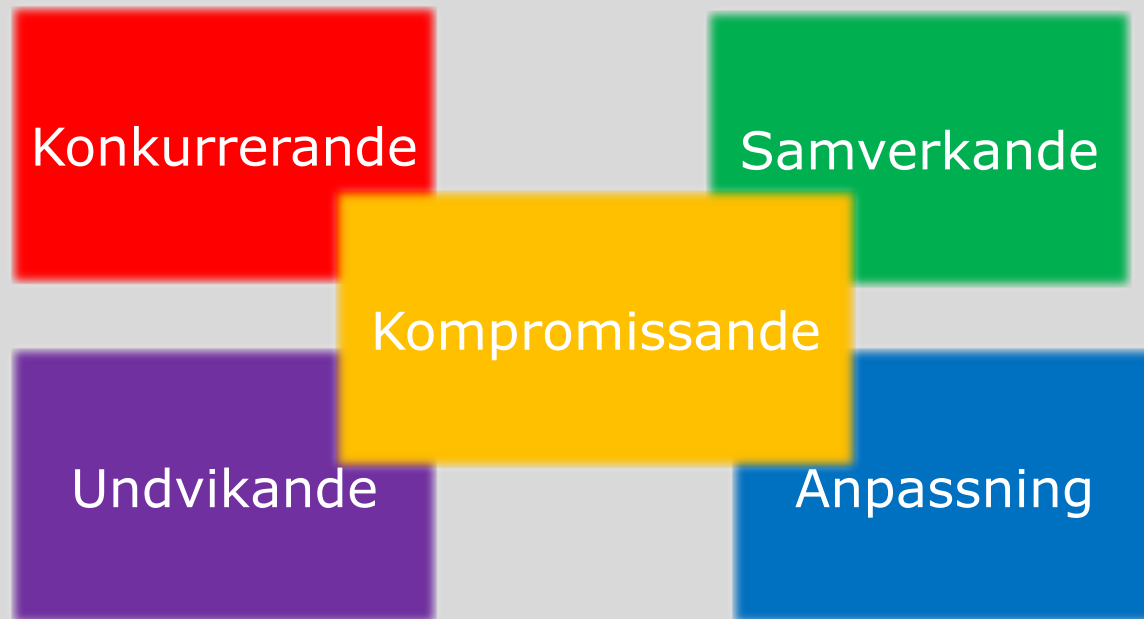


Samverkande



Att hantera olika konfliktstilar

- Ingen stil är alltigenom bra eller dålig.
- Konsten att hantera olika stilar handlar om att kunna använda alla stilar på ett moget sätt i rätt situation.
- En fråga man bör ställa sig är om stilen är medveten eller vanemässig?



Reflektion - diskussion

- Vilken konfliktstil använder du dig mest av? Varför?
- Skulle du vilja hantera konflikter på ett annat sätt än du gör du idag? Varför? Vinster?
- Vad skulle kunna vara ett första steg?

Konkurrerande

Samverkande

Kompromissande

Undvikande

Anpassning



Att tänka på...

- Ge dig tid att reflektera över vad det är som gör att du agerar som du gör i konflikter när du känner dig trygg och har tillgång till "hela ditt intellekt". Coacha varandra!
- Lyssna och ställ frågor för att uppriktigt förstå den andre personens ståndpunkt.
- Var medveten om ditt ordval och håll dig till sak– du behöver inte tycka som den andre men respektera den andres ståndpunkt.
- Hitta beröringspunkter som ni är överens om – om ni kan enas om något är det lättare att komma vidare.
- Planera innan för att undvika onödiga konflikter.



Att prata vidare om...

- Vad tar du främst med dig?
- Vad vill du främst arbeta vidare med?



Tack för denna gång!

ADVANTUM
KOMPETENS

