

AIDER

# Konfliktforebygging og konflikthåndtering

Erlend Osborg Gitsø, partner

# Konfliktforebygging og konflikthåndtering

*Kunnskaper, ferdigheter,  
holdninger, samt inspirere til  
anvendelse!*



## Læringsmål for denne leksjonen

- Skape økt forståelse for betydningen av å gripe tidlig inn
- Økt kunnskaper og ferdigheter ved å gjennomføre vanskelige samtaler og konflikthåndtering
- Økt forståelse for egne preferanser i når det oppstår uenighet eller konflikt - konfliktstilanalyse
- Suksessfaktorer og fallgruver når det har oppstått en konflikt

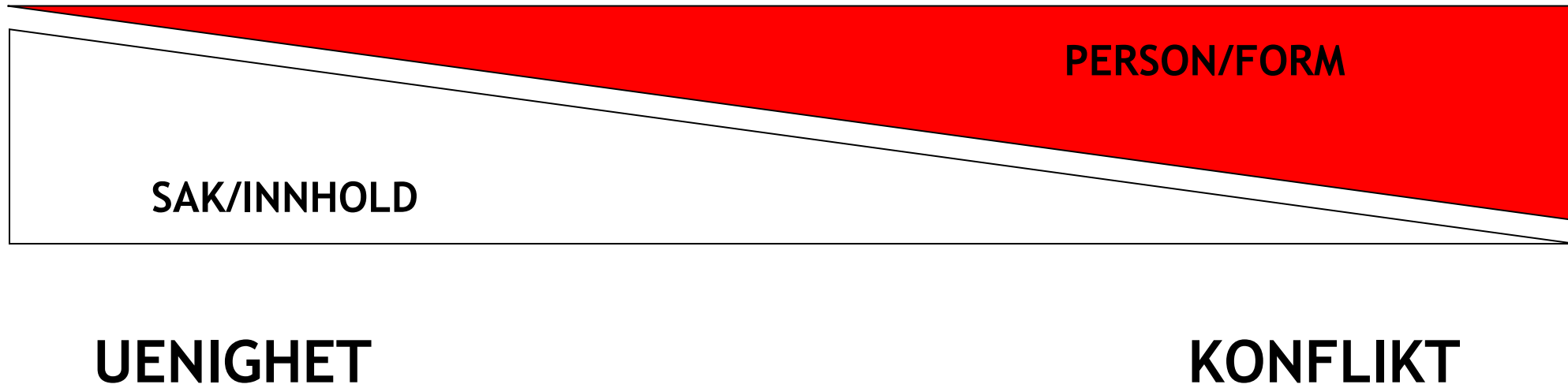
A photograph of two women sitting and talking in an office setting. The woman on the left is wearing glasses and a white shirt, holding a white mug with a blue 'A' logo. The woman on the right is wearing a dark blazer and red pants, also holding a white mug with a blue 'A' logo. They are both smiling and looking at each other. The background is slightly blurred, showing office furniture and plants. The word 'AIDER' is visible in large letters on a wall in the background.

AIDER

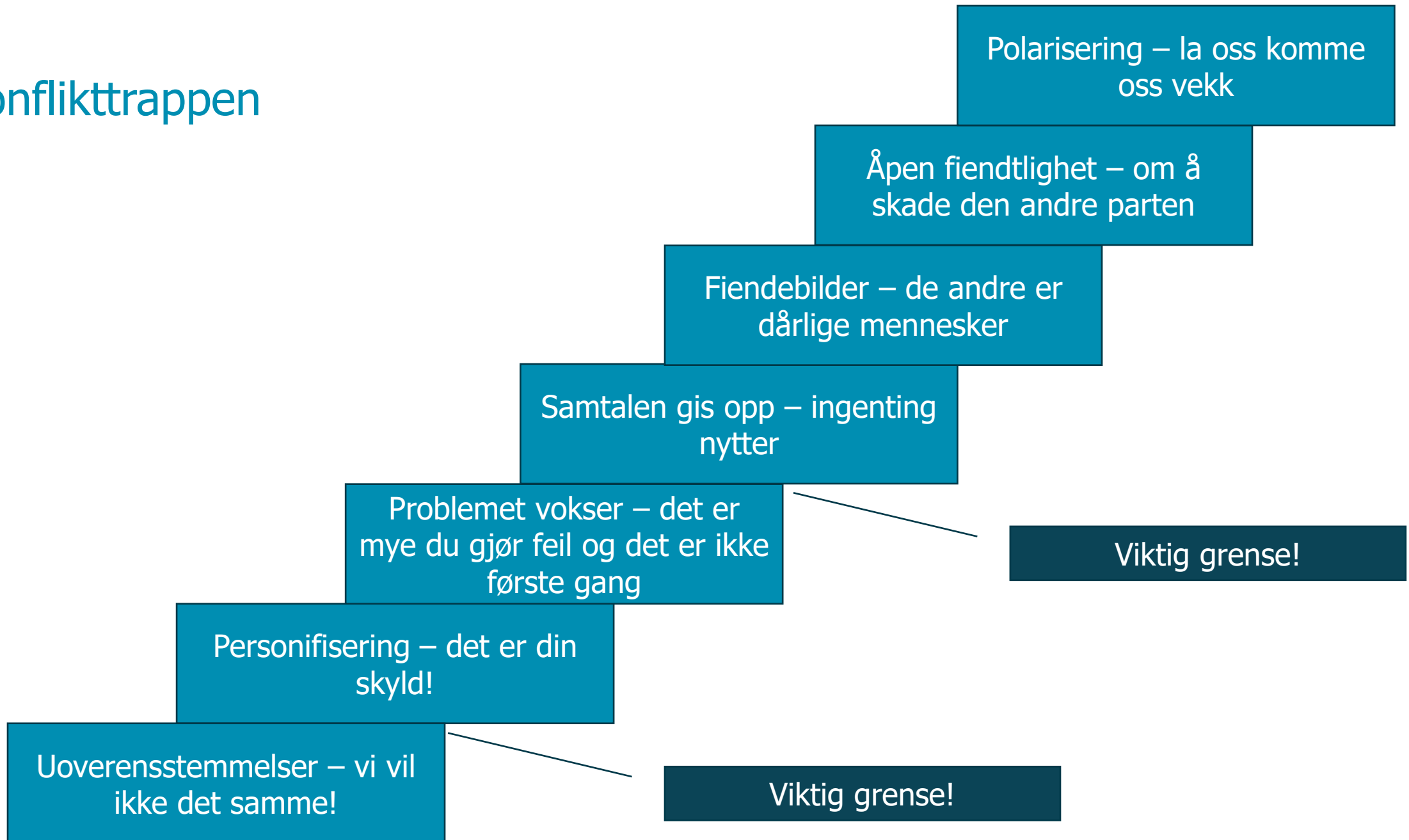
“Konflikt foreligger når minst en part opplever en fastlåst interesse motsetning i forhold til en annen part og dette utløser negative følelser”

*Bang & Lindholm*

## Uenighet versus konflikt

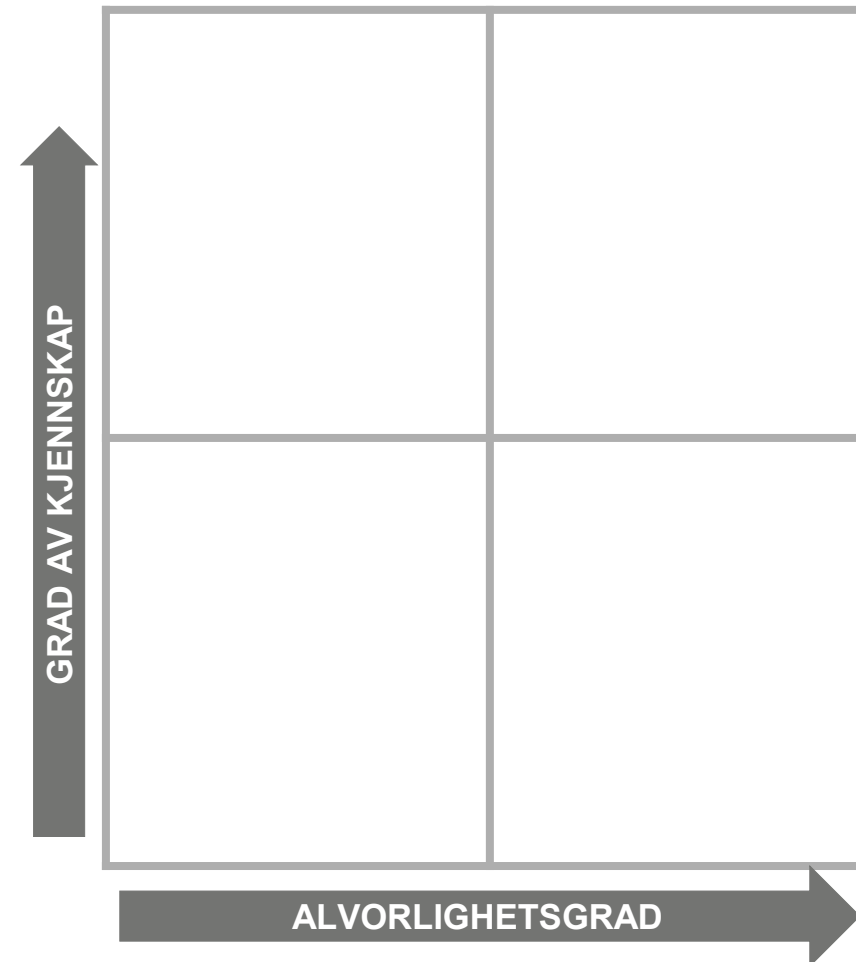


# Konflikttrappen



# Ulike utfordringer krever ulike strategier

- Sakens natur vil kreve ulike typer forberedelser avhengig av hvor kjent/ukjent og hvor alvorlig den er
- En kjent, lite alvorlig situasjon mindre grad av utforskning
- En ukjent, alvorlig situasjon vil kreve en større grad av utforskning

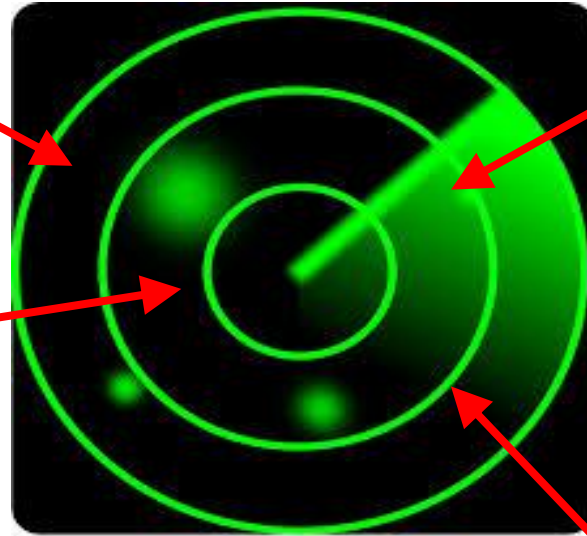


# Lederradaren ... fra reaktiv til proaktiv ledelse

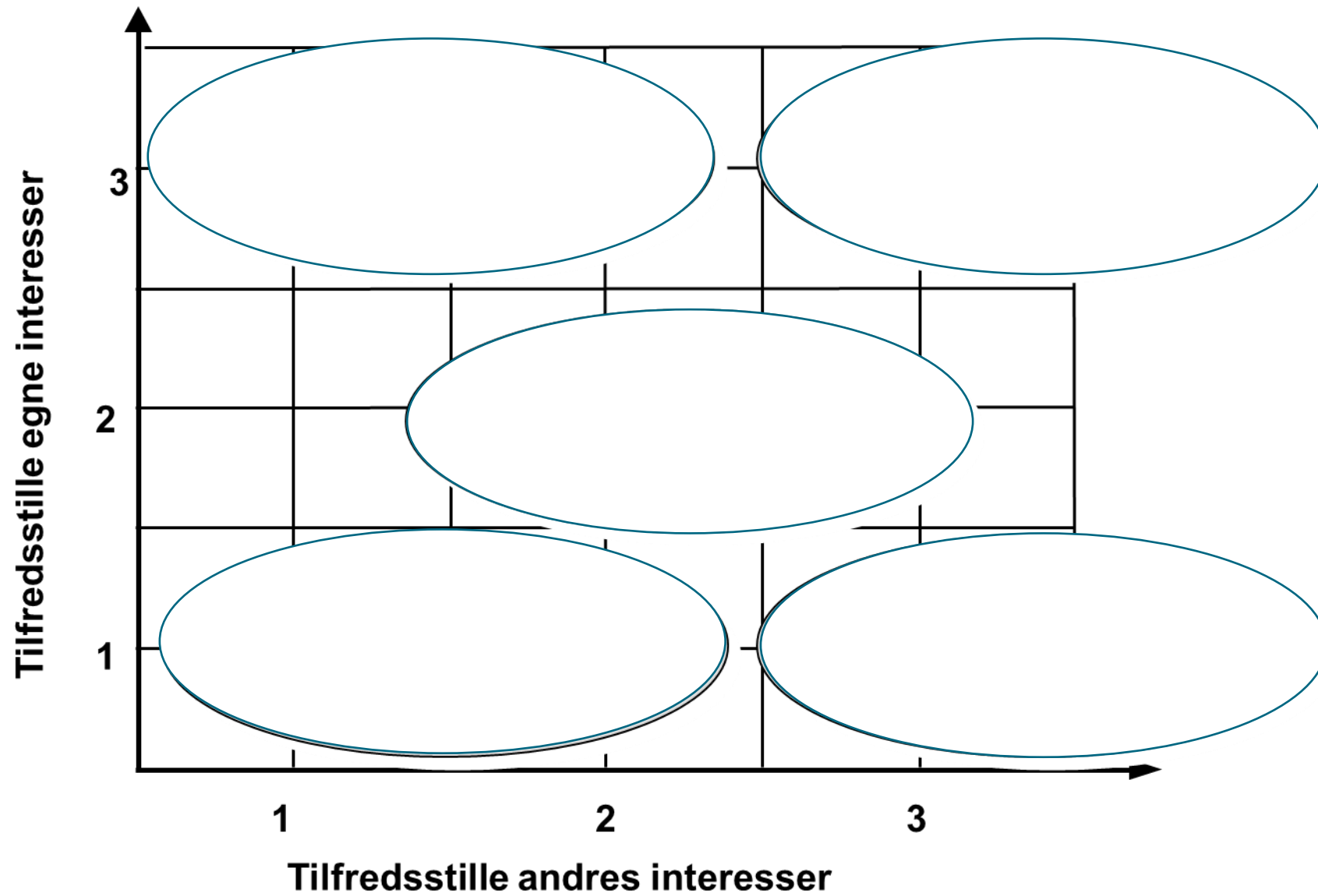
Kommer for sent

Svake  
prestasjoner

Snakker for  
høyt



Mobbing



*Egenevalueringen av samarbeidsstiler er levert av Aider, som har hentet inspirasjon til modellen fra «konfliktstilmodellen» fra Kenneth W. Thomas og Ralph H. Kilmann (1974). Vi har endret modellen og velger å fokusere på ulike samarbeidsstiler.*



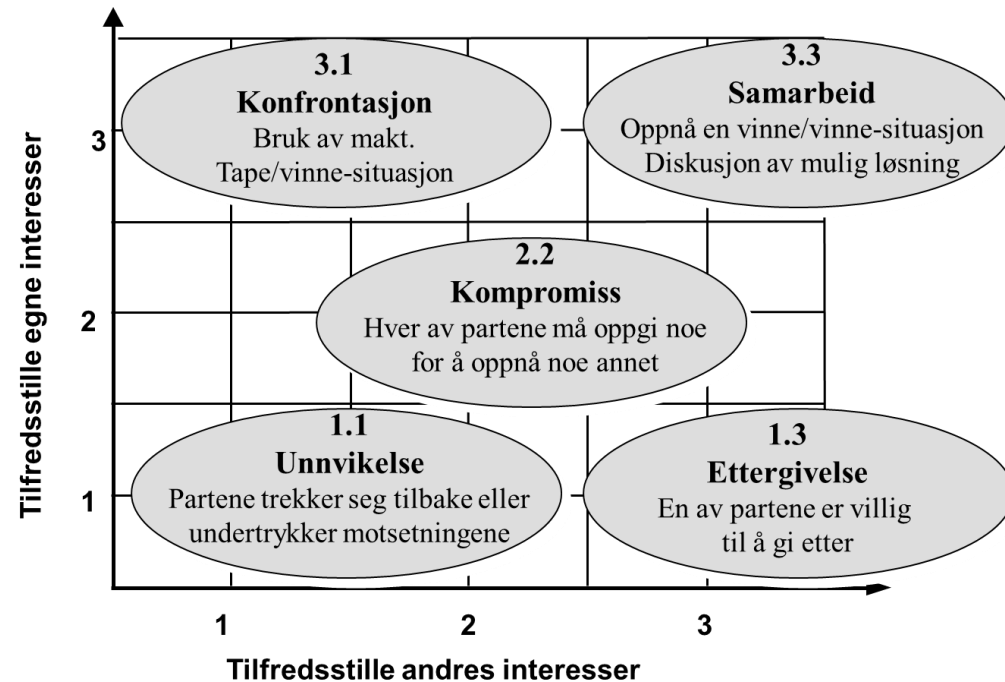
# Valg av samarbeidsstrategi – eksempel på bruk i prosess

## Individuelt

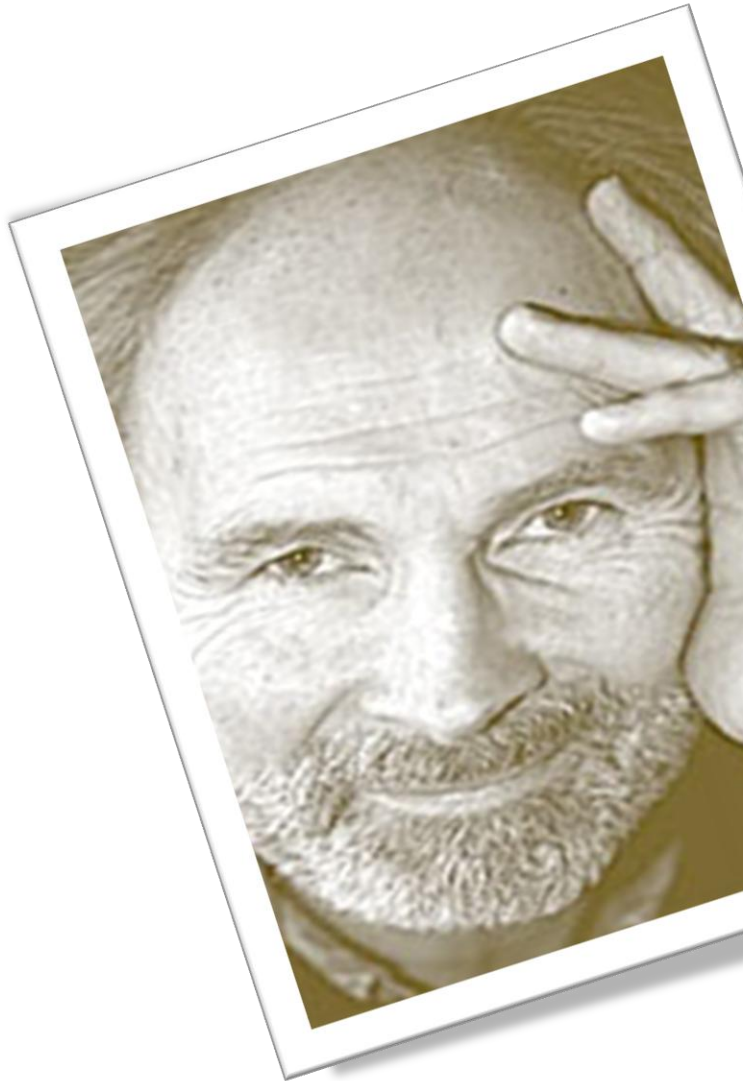
- Velg en situasjon ( gjerne reell) og knytt en av strategiene til denne situasjonen. Begrunn hvorfor

## Gruppeoppgave

- Drøft hvilke tilnærminger som er brukt på ulike situasjoner og utfordre hverandre på valg av strategi



# De ti bud – suksessfaktorer og fallgruver i konfliktarbeid



1. Jeg praktiserer diskresjon
2. Jeg snakker for meg selv
3. Jeg er her og nå
4. Jeg sjekker ut tolkinger og tror på svaret
5. Jeg snakker *med*, ikke *om*
6. Jeg har lov å vise følelser
7. Jeg forteller hva jeg trenger, i stedet for å kritisere
8. Jeg unngår å bruke anonyme "ytre kilder"
9. Jeg har rett til å spørre, men ikke krav på svar
10. Jeg har rett til å feile

Jan Atle Andersen, 2004

# Samhandling

## Godt samarbeid bygger på:

- gjensidig respekt
- gode prosesser
- gode personlige relasjoner
- forståelse av roller og ansvar

*Temahefte fra Fornyings-, Administrasjons,- og Kirke departementet, 2010*

## Samhandlingskompetanse

- å forstå at å lytte er viktigere enn å snakke
- å være i stand til å se egen kompetanse og egen begrensning
- å vite hva de andre kan og hva som er deres rolle og funksjon
- å evne å ta i mot kontinuerlig tilbakemelding på hvordan jeg virker i samspill med andre
- å være i stand til å stå i en vedvarende prosess
- å evne å bruke personlige egenskaper og styrker som ikke nødvendigvis har mye med fag og profesjon å gjøre, men som har mye med meg som person å gjøre

*Psykiater Unni Kristiansen*

# Løsningsfokusert tilnærming (LØFT)

1. Du trenger ikke forstå problemet for å løse det
2. Det finnes både problem og Ikke-problem
3. Det vi tror, påvirker det vi leter etter og snakker om
4. Språk skaper virkelighet (også hos deg selv)
5. Adferd som gis oppmerksomhet, gjentar seg
6. Små endringer skaper større endringer
7. Endring er uunngåelig og stabilitet er en illusjon
8. De(n) saken gjelder – vet best

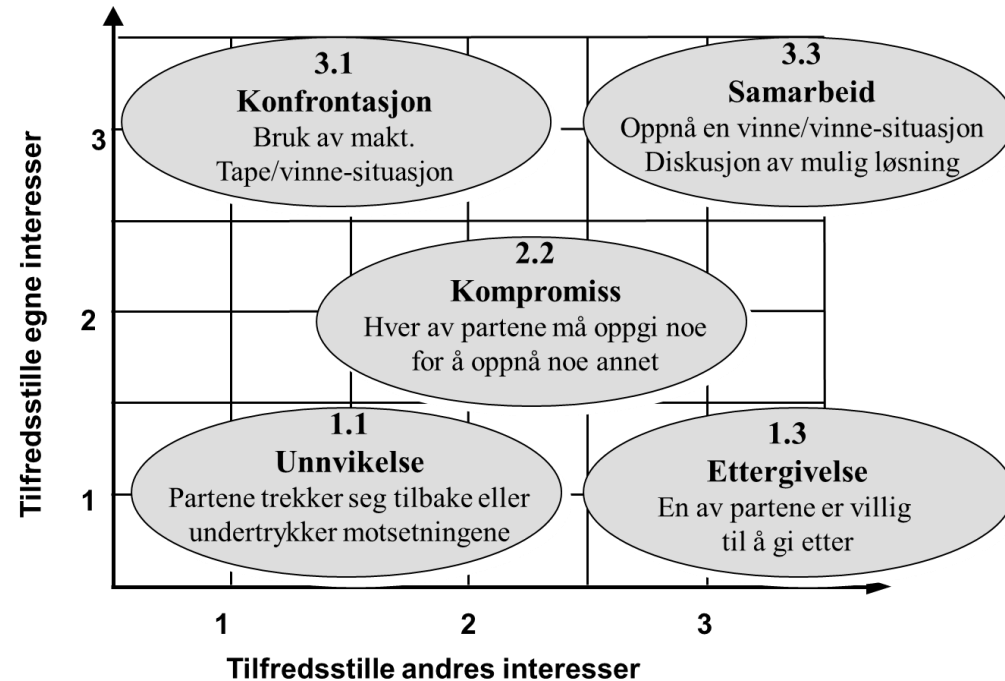
*Johnsrud Langslet (1999)*

# AIDER

Øvelser/verktøy

# Egenvurdering av konfliktstilpreferanser

- Gå gjennom for deg selv og vurder hvilke konfliktsituasjoner du har vært i
- Vurder hvilken stil du valgte og hvorfor du valgte den aktuelle stilen
- Vurder om valget av stil handlet om elementer i situasjonen eller ditt eget mønster eller preferanser
- Dersom du har et typisk mønster må du vurdere om det er hensiktsmessig eller om du bør utfordre deg selv og i større grad velge andre mønstre enn de du vanligvis velger



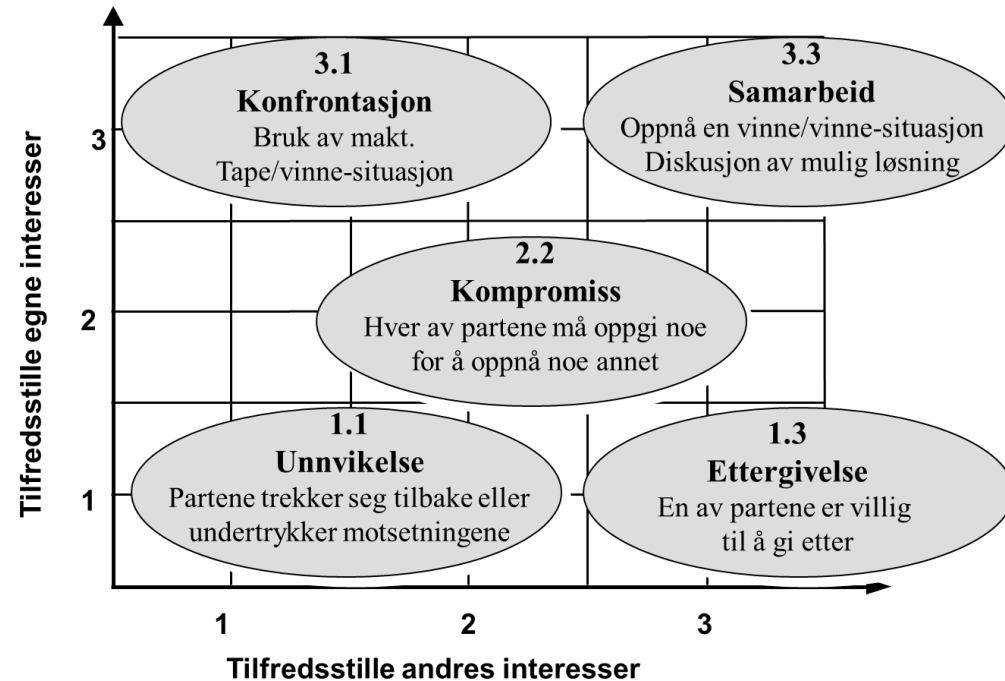
# Valg av konfliktstrategi

## Individuelt

- Velg en situasjon ( gjerne reell) og knytt en av strategiene til denne situasjonen. Begrunn hvorfor

## Gruppeoppgave

- Drøft hvilke tilnærminger som er brukt på ulike situasjoner og utfordre hverandre på valg av strategi



# Konfliktforebygging og konflikthåndtering

*Kunnskaper, ferdigheter,  
holdninger, samt inspirere til  
anvendelse!*



## Læringsmål for denne leksjonen

- Skape økt forståelse for betydningen av å gripe tidlig inn
- Økt kunnskaper og ferdigheter ved å gjennomføre vanskelige samtaler og konflikthåndtering
- Økt forståelse for egne preferanser i når det oppstår uenighet eller konflikt - konfliktstilanalyse
- Suksessfaktorer og fallgruver når det har oppstått en konflikt

*Se eventuelt også leksjonen om vanskelige samtaler*