Konflikthantering

– för välfungerande team

Konflikter eller oenigheter är vanliga i det dagliga livet. Det är ofta en kombination av två eller fler typer av konflikter. Var därför säker på att identifiera vilka typer av konflikter det handlar om och om möjligt, välj fler lösningsansatser.

5 typer av konflikter

- **Intressekonflikt**
- **Maktkonflikt**
- **Mognadskonflikt**
- **Värderingskonflikt**
- **Missuppfattningskonflikt**

5 typer av lösningar

- **Samarbeta**
- **Kompromissa**
- **Justera**
- **Undvika**
- **Kämpa eller tvinga**

DANDY PEOPLE

Version 1.2

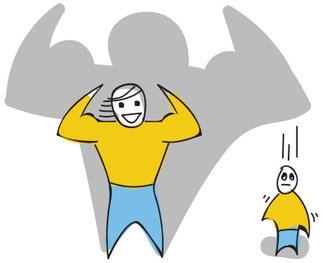
#1 Börja här

Intresse-konflikt

Den vanligaste konflikten är att två eller flera parter har olika behov, intressen eller mål som de bevakar och kämpar för att uppnå.

Ett exempel är när olika intressenter träffas och diskuterar sina olika perspektiv för att övertyga den andre om att deras perspektiv är det rätta.

Maktkonflikt



Många anser att makt och auktoritet utgör kärnan i alla konflikter. Maktkonflikter är något de flesta känner igen från jobb- och familjelivet, där frågan är vem som egentligen bestämmer. I en agil transformation kan rädslan av maktförlust vara en möjlig orsak till maktkonflikt. Rädslan bottnar ofta i att tappa makten när beslutsfattandet flyttar närmre teamen och vi utnyttjar hela teamets kompetenser.

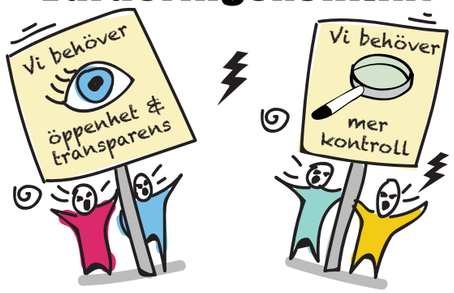
Maktkonflikt är dock något vi sällan erkänner, då det ofta ses som skamligt.

Mognadskonflikt

Denna typ av konflikt är vanlig i samband med förändringar och kan beskrivas som utmaningar som team måste övervinna för att utvecklas tillsammans. Den enskilde individens utveckling och mognadsnivå kan leda till spänningar i hela gruppen, dock inte nödvändigtvis till konflikter. Konflikter kan uppstå om ett team upplever olika grad av engagemang inom gruppen.

Hos team som aldrig får tid att mogna och utvecklas tillsammans är mognadskonflikter en löpande utmaning. Mognadskonflikter är alltid en del av resan mot ett välfungerande team.

Värderingskonflikt



Denna typ av konflikt är ofta svår att lösa. Värderingar är djupt rotade och påverkar till stor del hur vi ser, tycker och tänker om världen omkring oss. Att kompromissa på sina värderingar kan vara näst intill omöjligt. Det är vanligt att folk istället går skilda vägar och hittar folk med värderingar mer lika ens egna.

Eftersom agila värderingar är en förutsättning för ett agilt arbetssätt kan det uppstå konflikt mellan dessa och företagets eller individens egna värderingar.

Missuppfattnings-konflikt

I en arbetsgrupp där man av olika skäl inte vet tillräckligt om varandras uppgifter och övriga arbetsvillkor uppstår det lätt så kallade missuppfattningskonflikter.
Man retar sig på varandras handlingar, på de beslut som fattas och visar en allmän oförståelse för varandra.
En grupp med bristfälliga informations- och kommunikationskanaler drabbas lätt av spänningar eller konflikter som grundar sig i missförstånd. När nya, tvärfunktionella team bildas är det vanligt med denna typ av konflikter i början.

#2

Försök hitta en lösning

1. Vad kan vara grunderna till denna konflikt?
2. Hur har vi hanterat det hittills?
3. Hur vill vi det ska vara när vi har löst konflikten?
4. Vilket är vårt nästa steg mot en lösning?

- Börja jobba med nästa steg och följ upp hur det går
- Upprepa ovanstående steg tills konflikten är löst

Det viktiga är inte **HUR** du analyserar en konflikt, utan **ATT** du gör det.

Infographic skapad av:
mia.kolmodin@dandypeople.com
bjorn.sandberg@dandypeople.com

CC BY SA

Gratis nedladdning: dandypeople.com/posters

#3

Konfliktlösnings-kompassen

Det finns fem generella stilar när det gäller att hantera och lösa konflikter. Dessa är samarbeta, kompromissa, anpassa, undvika samt kämpa eller tvinga.

Ingen av dessa stilar är det bästa sättet i alla situationer. Beroende på situationen kan en eller två stilar vara mest effektiva att lösa konflikten. Det viktiga är att kunna anaylsera situationen och välja den mest lämpade stilen.

Att lösa problemen genom samarbete är dock stilen att föredra för hållbara lösningar. Nackdelen med samarbete är att det ofta är mer tidskrävande.

Jag-fokus →

Kämpa eller tvinga

Du försöker uppnå dina egna mål på bekostnad av den andre parten. Det är en maktorienterad ansats där du använder tvång eller auktoritet för att få en fördel, exempelvis genom din styrka att argumentera, din position eller roll. Du håller tillbaka förmåner och sanktionerar för att straffa den andra parten. Lösningar i dessa situationer har ofta en vinnare och en förlorare.

Samarbeta

Att faktiskt lösa ett problem är en **win-win lösning** i konflikthantering. Alla parter strävar efter att förstå varandras likheter och olikheter och ta lika ansvar för att hitta en lösning som uppfyller alla parters behov. Att samarbeta kan även innebära att skapa förståelse kring olikheter i åsikter och att lära av varandra. Detta hjälper oss ofta hitta mer kreativa lösningar.

Kompromissa

Målet med en kompromiss är att hitta en lösning som är tillräckligt bra för alla parter. Detta kräver att alla parter ger upp något men också får ett eller flera av de egna behoven uppfyllda i utbyte.
Det finns inga vinnare och förlorare i en kompromiss. Att kompromissa betyder ofta att man lyfter upp sina olikheter, utbyta förmåner eller att söka en mittposition.

Undvika

Parterna i konflikten försöker undvika varandra genom att hålla tillbaka sina känslor och stånd-punkter. Konflikten blir ignorerad och undantryckt. Problemet kan bli satt åt sidan eller förskjutet, i hopp om att ett senare, bättre tillfälle ska uppstå. Typiskt för dessa situationer är att konflikten tenderar att aldrig bli löst utan återkommer med jämna mellanrum.

Anpassa

Att anpassa innebär att sätta dina egna behov och önskemål i andra hand för att uppfylla någon annans behov. Olikheter erkänns inte öppet. När man anpassar sig negligerar man sina egna intressen för att tillfredsställa den andre personens behov. Det finns ett element av uppoffring i denna stil. Att justera kan betyda att ge vika för andra personers åsikter. Denna stil är användbar för att hitta kortsiktiga eller tillfälliga lösningar.

Vi -fokus

↑ Du -fokus

#1 Reflektera själv. Vad kan vara grunderna till denna konflikt? Vilka andras perspektiv på konflikten finns?

#2 Samla konfliktens deltagare.

#3 Utgå alltid ifrån att samarbete är den önskvärda konfliktlösningen.

Konflikthanteraren

Lösning: Samarbeta

Att faktiskt lösa ett problem är en konflikthantering.
Alla parter strävar efter att förstå varandras likheter och olikheter och ta lika ansvar för att hitta en lösning som uppfyller alla parters behov. Att samarbeta kan även innebära att skapa förståelse kring olikheter i åsikter och att lära av varandra. Detta hjälper oss ofta hitta mer kreativa lösningar.

DANDY PEOPLE

Version 1.0

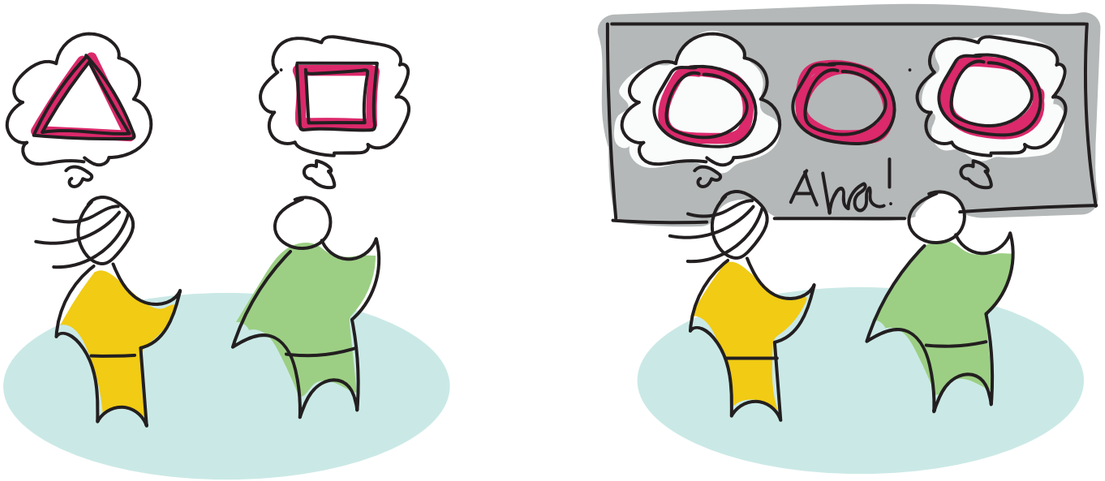
#4 Dela och lyssna

En person i taget berättar, den andra personen lyssnar.

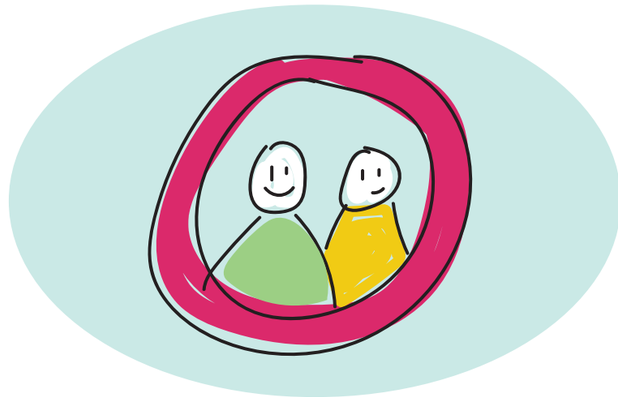
Berätta...

- ...hur du ser på grunderna till konflikten?
- ... hur du tänker kring detta?
- ... hur känner du?

Försök att förstå varandras likheter och olikheter, och kanske lära av varandra



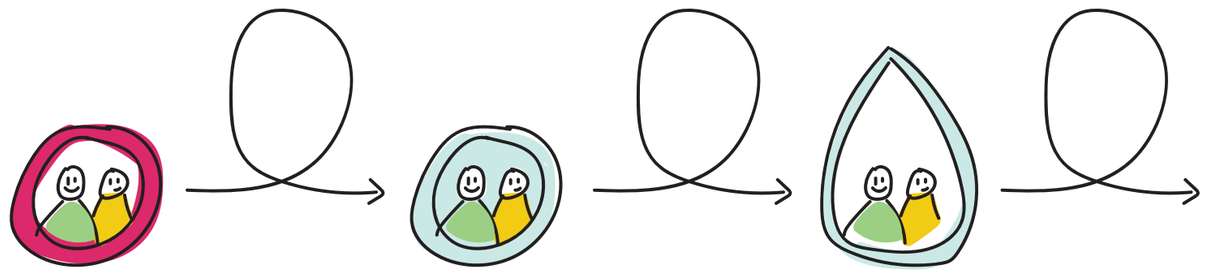
#5 Förslag på lösning



Ta gemensamt ansvar för att hitta en lösning

- Vilket är nästa steg?
- När ses ni igen för att följa upp?

#6 Utvärdera och justera



Ta gemensamt ansvar för att hitta en lösning

- Vilket är nästa steg?
- När ses ni igen för att följa upp?