Konfliktmodell

Konfliktnivåer

Open konflikt
- Total krig – alle middel er tillatne
- Målet er det totale og endelege siger

Fastlåsing av situasjon
- Truslar og opne åtak førekjem
- Partane søkjer støtte hos utanfor-ståande
- Alliansar blir danna

Usemje om sak
- Feiloppfatningar og stereotypiar om motparten
- Begynnande frustrasjon som gjer samarbeid og gjensidig forståing vanskeleg

"Normaltilstand"

Konflikthandtering

- La dei involverte ta problema opp direkte med kvarandre, og gje partane ansvar for å løyse problemet
- Tilrettelegg for god kommunikasjon

- Innhent informasjon om "her og no" situasjonen
- Leiar deltek aktivt i møte mellom partane og motiverer til å fortsetje arbeidet med å finne ei løysning

- Leiar søkjer råd hos andre interne, eller vurderer behovet for ekstra hjelp
- Gje partane forslag til løysingar
- Dersom ikkje partane blir samde, må omplassering / oppseiing vurderast

Vil du vite meir om konflikthandtering?

Du er velkomen til å ta kontakt med

Organisasjonsavdelinga/
HMT- seksjonen

v/Elisabeth Jebsen Marek
Organisasjonspsykolog / HMT- rådgjevar
Tlf.: 55 23 94 23 /30
Fax: 55 23 94 29
e-post: hmt@post.hfk.no
www.hordaland.no/hmt

HORDALAND FYLKESKOMMUNE

Konflikt

-PROBLEM ELLER UTFORDRING?

Treng du meir kunnskap om konflikthandtering?

Frå tid til anna vil det oppstå konfliktar på alle arbeidsplassar. Røynsle viser at vi er lite flinke til å ta opp konfliktar. Ofte ser vi at dei får leve sitt eige liv utan at nokon grip inn. Men dei går sjeldan over av seg sjølve, og passivitet fører gjerne til at dei får meir alvorlege konsekvensar enn om dei hadde vorte handterte på eit tidleg tidspunkt.

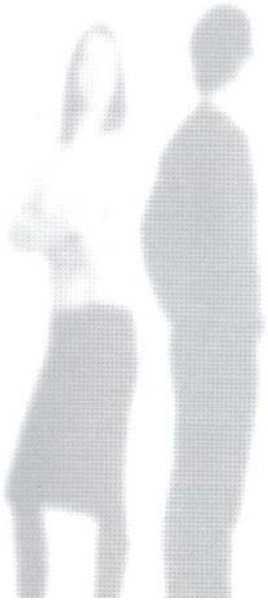
Konflikthandtering og –førebygging bør difor vere eit sentralt tema både for leiarar og tilsette på ein arbeidsplass.

Mange leiarar og tilsette i Hordaland fylkeskommune har gjeve uttrykk for eit klårt behov for å auke forståinga og kompetansen i konflikthandtering.

HMT- seksjonen vil gjerne komme dette ynskje i møte, og har difor utarbeidd kurs og materiell som vi vonar kan vere til nytte.

Nokre ord om effektar og konflikt

I seg sjølv er konfliktar verken positive eller negative. Avhengig av tilstanden i organisasjonen og korleis konfliktar blir handterte, kan dei ha positive eller negative effektar. Konfliktar er ein naturleg del av livet innan alle organisasjonar og arbeidsgrupper.



I organisasjonar med tradisjon for å ta opp, handtere og løyse konfliktar, kan dei vere ei viktig kjelde til utvikling og fornying. Konfliktar som blir løyste kan styrke tillit og samhald mellom menneske i organisasjonen.

Uløyste konfliktar derimot vil gjerne spreie seg som ringar i vatn, og kan bli ei belastning for heile arbeidsmiljøet. Konfliktførebygging og konflikthandtering vedkjem difor alle på arbeidsplassen.

Speleregler i konflikthandtering

- **Snakk ein om gangen**
- **Sjå på den du snakkar med**
- **Sei ”eg” når det er sakleg grunn til det, og snakk for deg sjølv**
- **Sei di meining utan å prøve å overtyde andre**
- **Unngå skuldingar og nedsetjande kommentarar**
- **Ansvaret for å finne ei løysing ligg hos begge partar**
- **Det er lov å spørje, men ingen har krav på svar**
- **Still opne spørsmål, men unngå spørsmål dersom du har ei meining**
- **Sjekk ut dine tolkingar, og tru på svaret**
- **Oppsummer fortløpande**
- **Bruk gjerne partane sine eigne ord**