

MOTIVATION.SE

Kommunicera bort konflikterna

Peter Wickberg, Wenell Management: "Det första som är bra att ta reda på är vilken slags konflikt det är. Är det en sakfråga som orsakar den?"

ARTIKEL | 10 OKTOBER, 2013 - 05:05 | AV GÄSTSKRIBENT

Vi människor har sedan vi började vara människor hamnat i konflikter av olika slag. Det är ofrånkomligt och hör till vår natur. För riktigt länge sedan stöttes problemen runt lägerelden varje kväll, men hur hanterar man som chef eller projektledare konflikter och problem på bästa sätt idag?

Trots att konflikter är vanligt, tycker de flesta av oss att det är skrämmande. Det väcker negativa känslor och rädsla. Ett sätt att hantera konflikter är att stoppa huvudet i sanden och hoppas att det ska gå över av sig själv. Ett vanligt sätt faktiskt, men föga effektivt.

För oftast går det inte över av sig själv. Och då måste man som ledare komma förbi sitt "undvika-problemet"-beteende.

Någon kanske undrar, vilka konflikter ska man lösa? Måste allting verkligen lösas? Svaret är förstås att de konflikter som uppenbart stör arbetet måste lösas. Om du gör den bedömningen att ni inte kommer nå i mål på grund av konflikten. Ja, då går det inte att blunda.

Lösningen är egentligen enkel. Analysera problemet och kommunicera. Det första som är bra att ta reda på är vilken slags konflikt det är. Är det en sakfråga som orsakar konflikten? Eller är det en persons beteende som det handlar om? Eller är det ett värderingsproblem, där olika värderingar står mot varandra? Ja, det finns många orsaker till osämja. Och konflikten kan förstås samtidigt vara både en sak- och personkonflikt.

Sakkonflikter

Här är det viktigt att hitta själva problemet och inte ge sig för snabbt. Kalla samman alla de berörda och gräv och bena ut vad som är själva problemet.

Ett vanligt fel man gör är att man tror sig hitta själva problemet lite för snabbt och går direkt på att lösa det. Och då blir det fel lösning eftersom man inte jobbar med rätt problem.

Så låt verkligen alla inblandade vara med och analysera vilken sakfråga det handlar om. Här gäller det verkligen att som ledare vara en aktiv lyssnare och få människor att prata.

Om skribenten

Peter Wickberg har arbetat på Wenell i 20 år med utveckling av projektarbetsformer och utbildning i projektledning. Hans inriktning är främst kommunikations- och ledarskapsfrågor kopplat till modernt projektledarskap. Han är särskilt intresserad av samspelet mellan ledare, grupper och medarbetare, hur man kan träna viktiga, egna färdigheter för ett bättre ledarskap och framgångsrika strategier för organisationsförändringar. Han får ofta frågan om hur man som chef eller projektledare hanterar konflikter.

Är problemet en blandning av sak och personkonflikter kan det vara enklare att lösa sakfrågan först och att sen identifiera personproblemen.

Personkonflikter

Det är vanligt att en konflikt startar med en sakkonflikt och sen börjar de inblandade reta sig på varandras beteende. Kanske är det någon som avbryter hela tiden eller någon som är väldigt kritisk till andras synpunkter?

Hur löser man en personkonflikt? Samma sak gäller här som med sakkonflikterna: kommunikation är lösningen.

Här är det viktigt att bara blanda in de som är involverade i konflikten. Bäst är om du kan reda ut konflikten själv tillsammans med de inblandade, men ibland kan det vara bra att ta hjälp av utomstående neutral person. Kanske finns den resursen högre upp i organisationen, kanske finns den på HR-avdelningen. Eller så behövs en konsult utifrån. För neutralitet är viktigt när man ska hantera människors känslor och försöka få de inblandade att lyfta blicken och vidga sina perspektiv.

En annan viktig sak är att mötas öga mot öga. Mejla inte om konflikter, inte heller negativ kritik har sin plats i mejl. Det är farligt, och det som missas är kroppsspråk och ansiktsuttryck. Ett vänligt ansikte gör negativ kritik mindre farlig, men det syns inte i ett mejl, där orden står starkare än de kanske var menade från början.

Kommunikation är nyckeln

Lösningen på problemen är alltså att prata och mötas. Det dumaste man kan göra är att lösa personkonflikter organisatoriskt utan att ha pratat med inblandade. Alla måste få en chans att ändra sig och utan ett personligt möte och mycket samtal kanske den eller de som orsakar konflikten faktiskt inte förstår hur deras beteende påverkar arbetet.

Kort sammanfattning:

- 1) Ta tag i problemet/konflikten
- 2) Inventera problemet ordentligt. Vad handlar det om?
- 3) Kommunicera, stöt och blöt tills det hela är löst.

Och ha tålamod. Genom att göra det här några gånger skapar du dig ett självförtroende som gör det enklare och enklare att hantera de här situationerna.

En trendspaning - tänk om det blir enklare i framtiden?

Kanske är det så att en långsam försiktig förändring kan märkas, särskilt bland yngre generationer? Det har blivit mindre farligt att prata om problem och det kan anas ett större intresse för att faktiskt kommunicera.

Om författaren »

Gästskribent

Motivation.se har som främsta ambition att publicera intressant innehåll för våra läsare. Då och då ger vi utrymme åt områdesexperter, partners och andra skribenter med särskild kompetens som får möjlighet att dela med sig av sin kunskap inom sina områden

[Gästskribent](#)[Kommunicera](#)[Kommunikation](#)[konflikter](#)[Leda](#)[Ledarskap](#)[Motivation](#)[Projektleda](#)[Projektledare](#)

Team