

Konflikthantering och svåra samtal

Ledarsymposium 2018



Riksidrottsförbundet

SISU
Idrottsutbildarna



Konflikthantering

Att hantera meningsskiljaktigheter på bästa sätt??

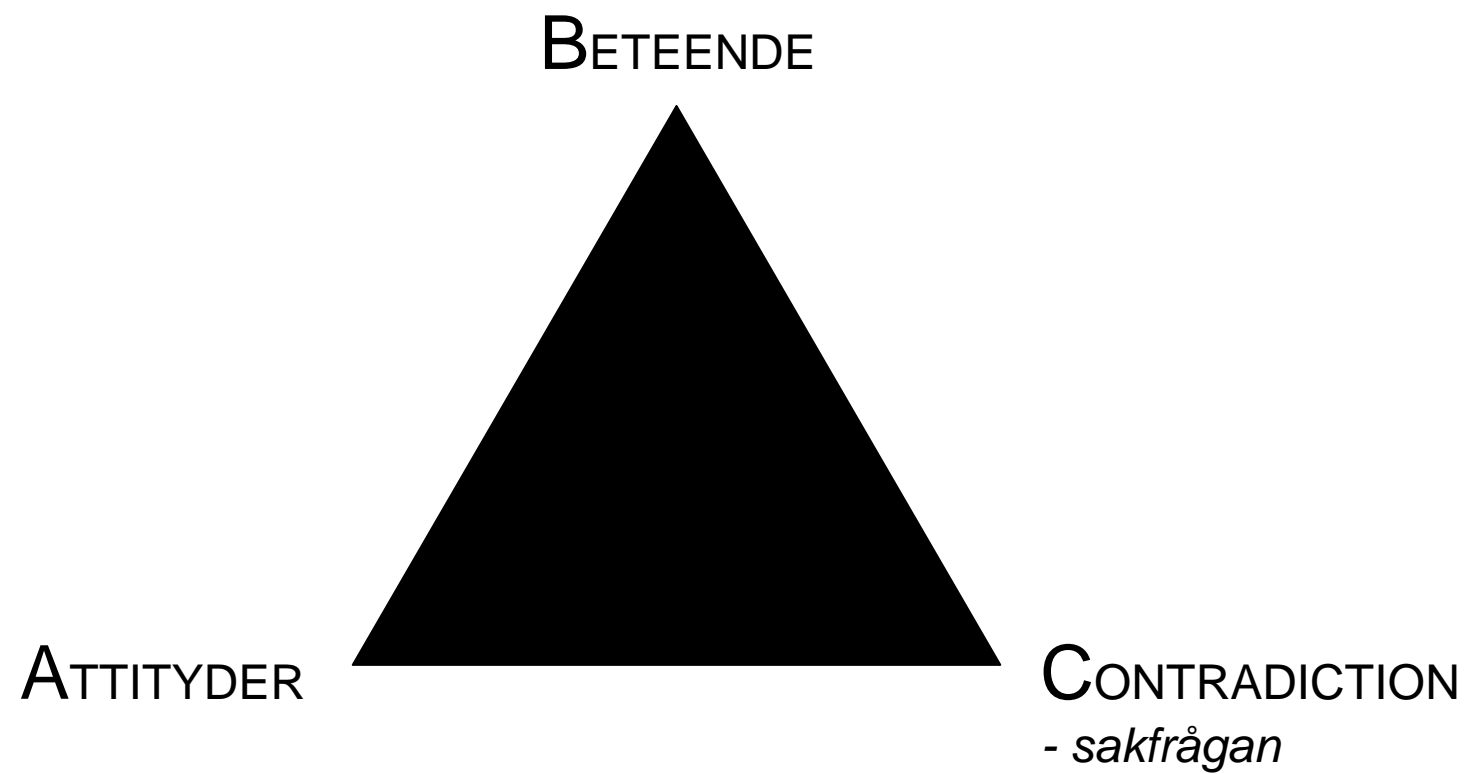
Först av allt...

Naiv harmonisyn

Leder till konflikt

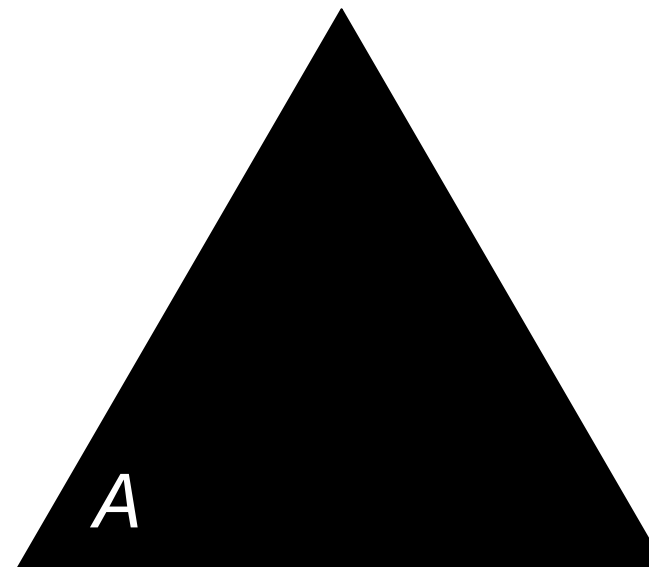
Klok konfliktsyn

Leder till harmoni

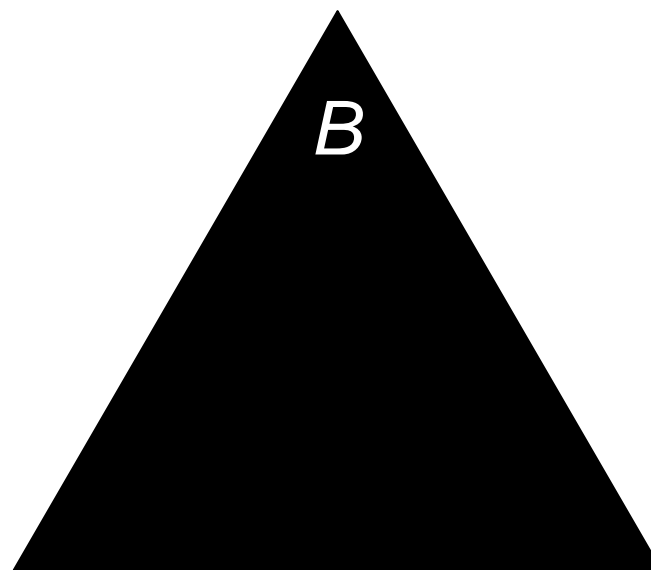


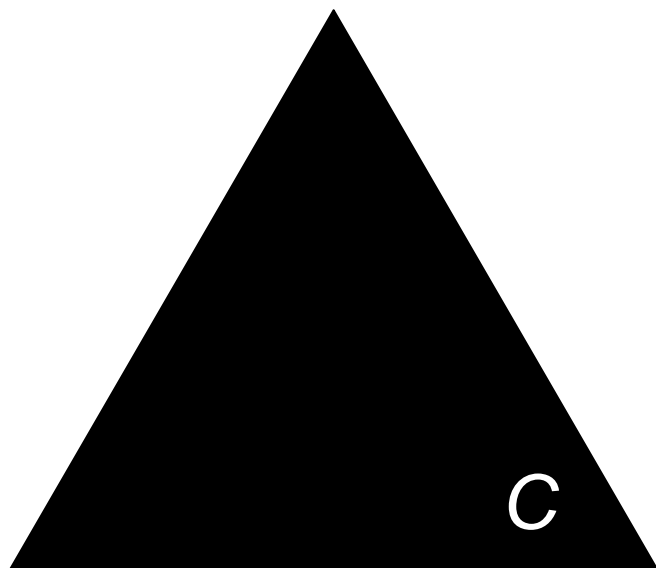
A-hörnet syftar till att fånga in vad parterna:

- *Tänker* (kognitiv aspekt)
- *Känner* (affektiv aspekt)
- *Vill* (motivations aspekt)



Beteende det vill säga det som görs respektive inte görs





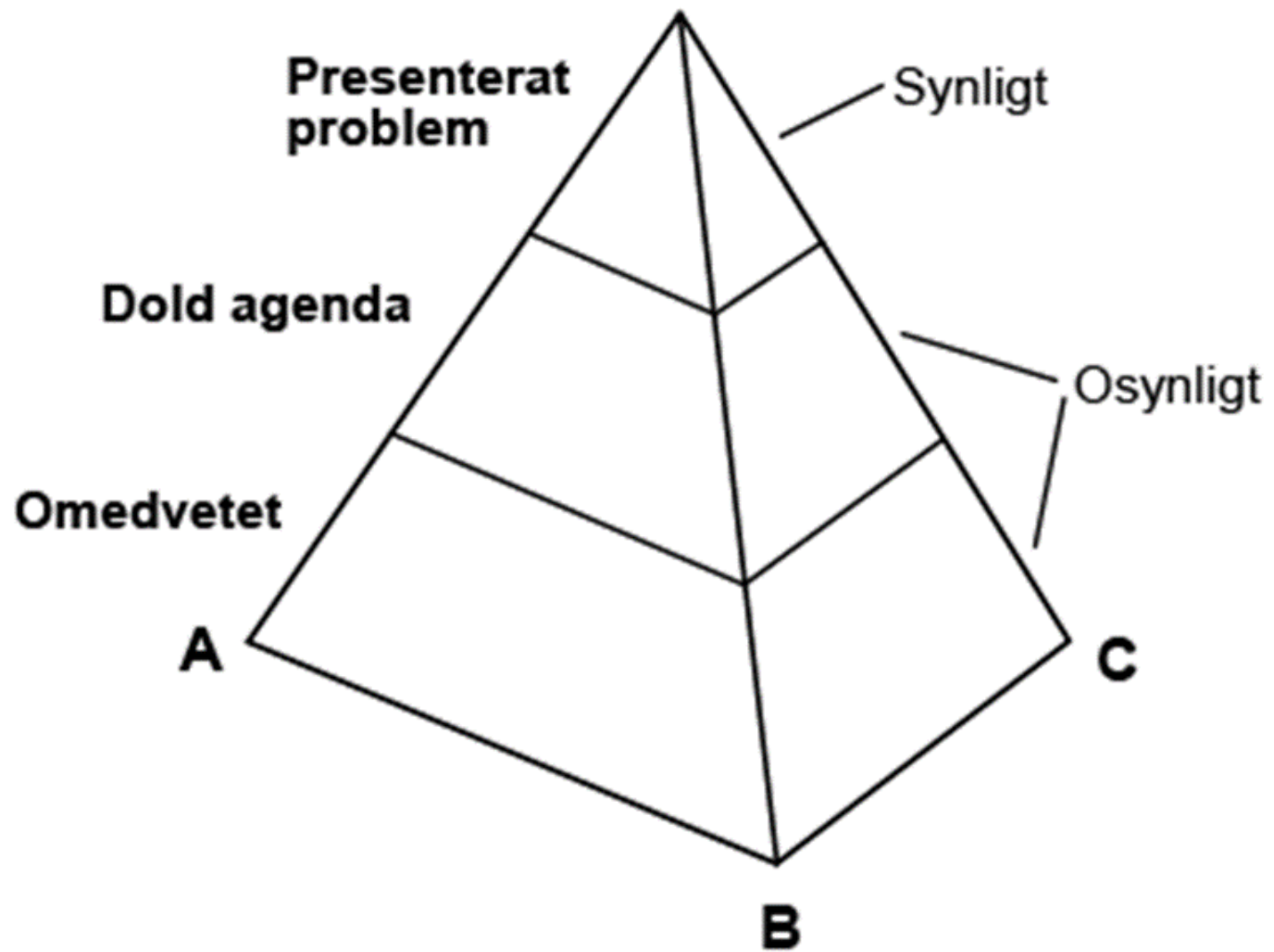
- Fördelningskonflikter
- Positionskonflikter
- Strukturkonflikter
- Beteendenormskonflikter
- Övertygelsekonflikter

Genom att reflektera över en viss konflikt med hjälp av ABC-modellen kan man få ett första intryck av vilka faktorer som är viktiga i en konflikt.

Är det sakfrågorna (C-hörnet) som står i centrum, eller betyder ingrodda attityder, fiendebilder och känslor (A-hörnet) mer?

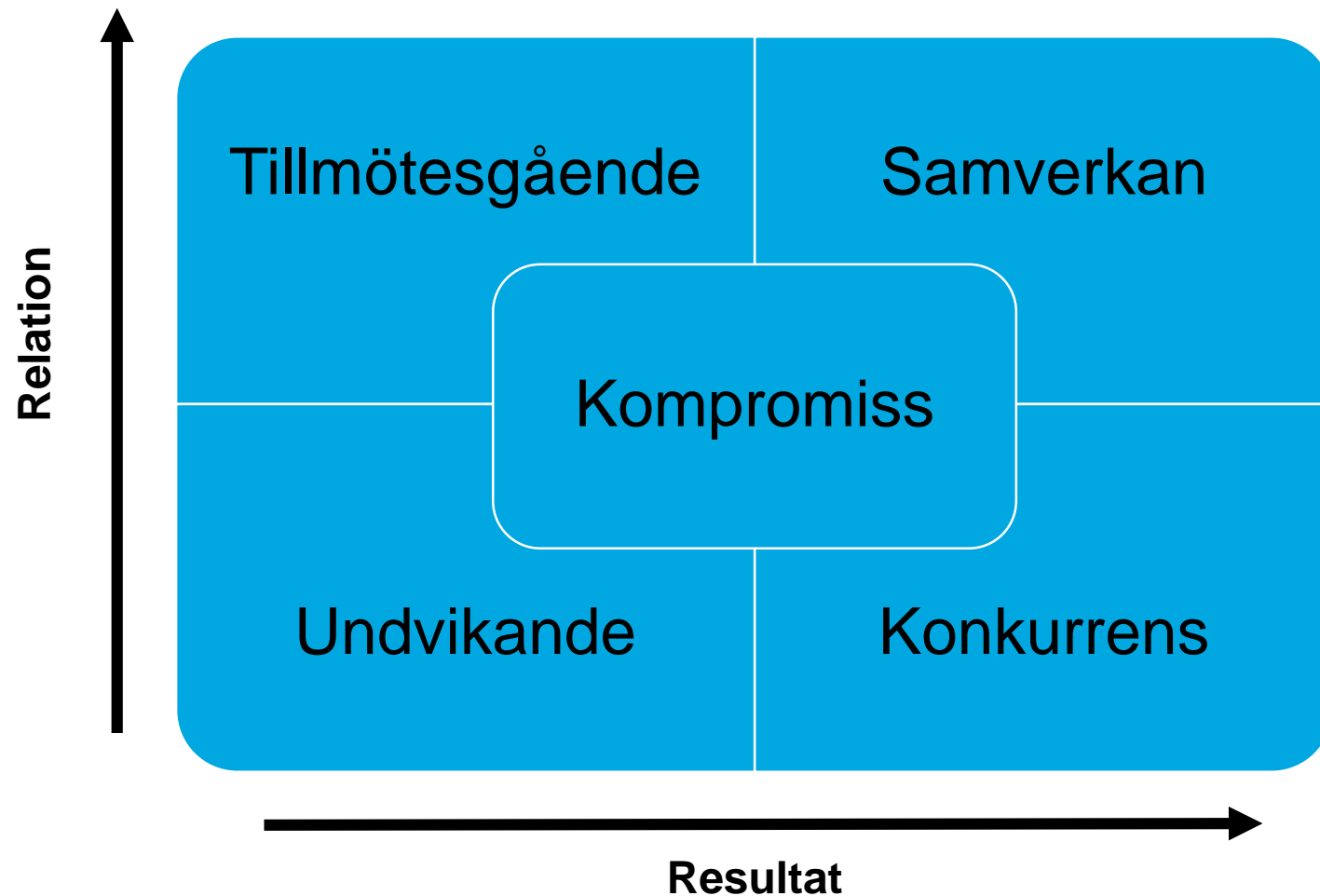
Dominerar beteendenaspekten (B-hörnet), så att man först måste se till att få stopp på vissa destruktiva beteenden?

Varje konflikt är unik, och kräver en ansats som lämpar sig för just detta fall. ABC-modellen kan ge en snabb första diagnos över en konflikt.

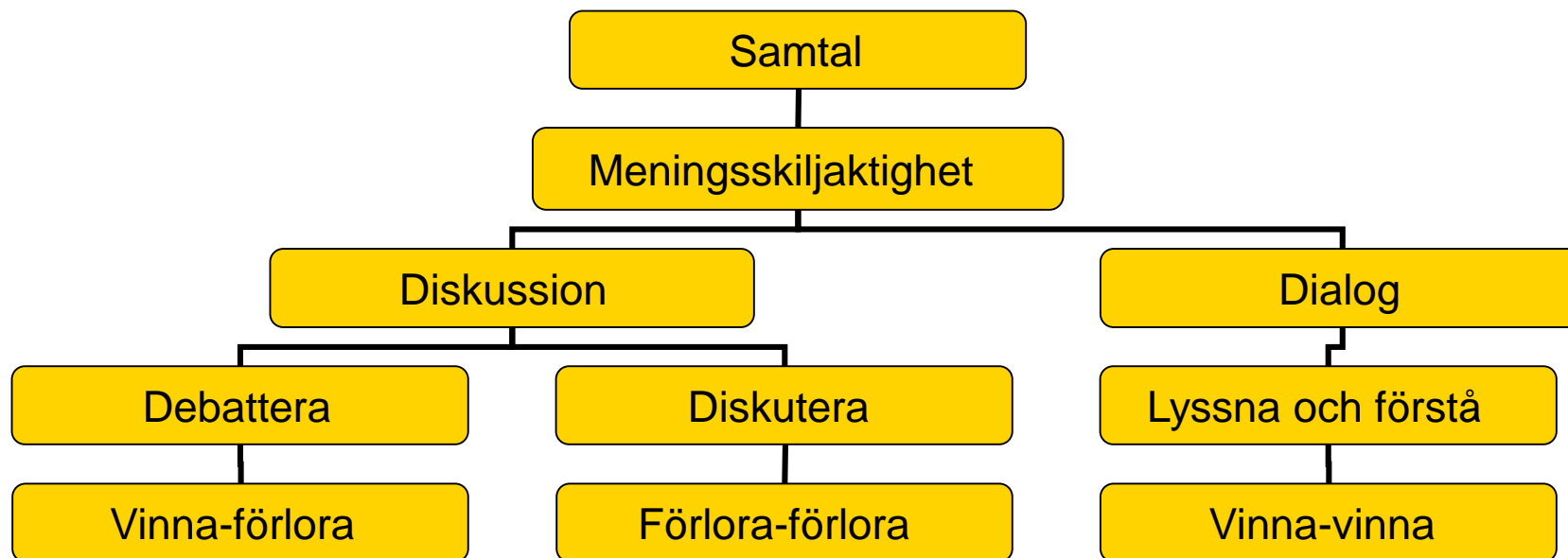




Olika sätt att hantera konflikter



Dialogens styrka



Kanaler för konflikthantering

Avgörande att var och en i organisationen vet:

- **När man ska ta upp en konflikt**
- **Vem man ska prata med**
- **Hur man ska gå tillväga**
- **Hur ärendet kommer att hanteras**

Fem steg mot en lösning

- *Erkänn och tydliggör.* Erkänn för det första att det finns en konflikt. Tydliggör vad konflikten består i.
- *Bli enig om oenigheten.* Var noga med att bli överens om att ni inte är överens. Det är inte helt ovanligt att man pratar om olika saker. Inte har förstått vad den andra menar o.s.v.
- *Kom överens om hur konflikten ska bearbetas.* På vilket sätt ska ni närma er varandra. Kan konflikten hanteras på egen hand. Behövs det samtalsstöd. När tar vi tag i det och hur gör vi det.
- *Låt de som äger konflikten lösa den.* Ingen annan än de som är inblandade i konflikten kan lösa den. Med eller utan samtalsstöd.
- *Följ upp*



Motiverande samtal

Från:

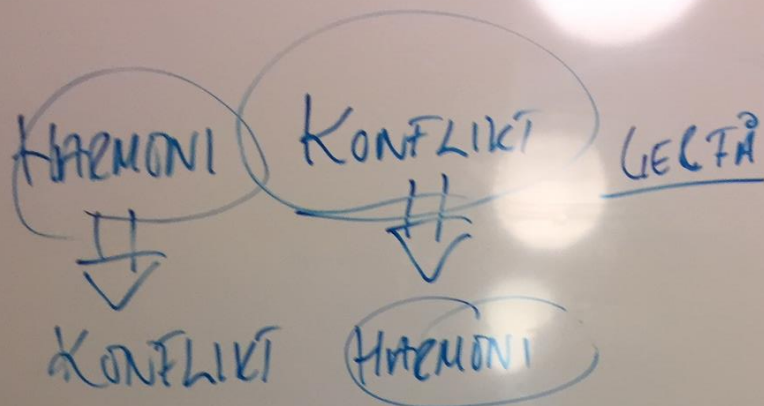
- Konfiration
- Utbildning
- Auktoritet

Till:

- Samarbete
- Framkallande
- Autonomi

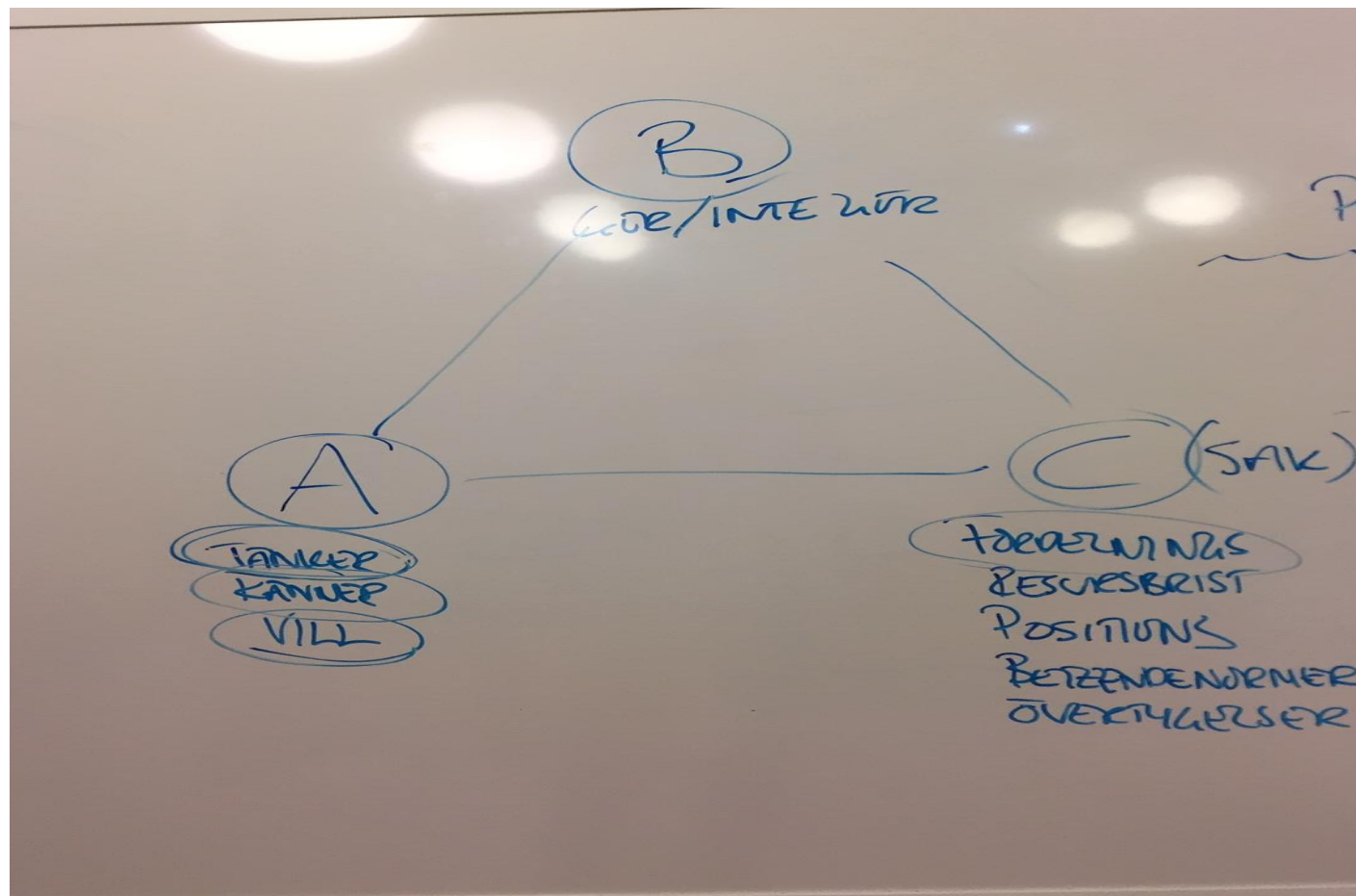
Samtalstips

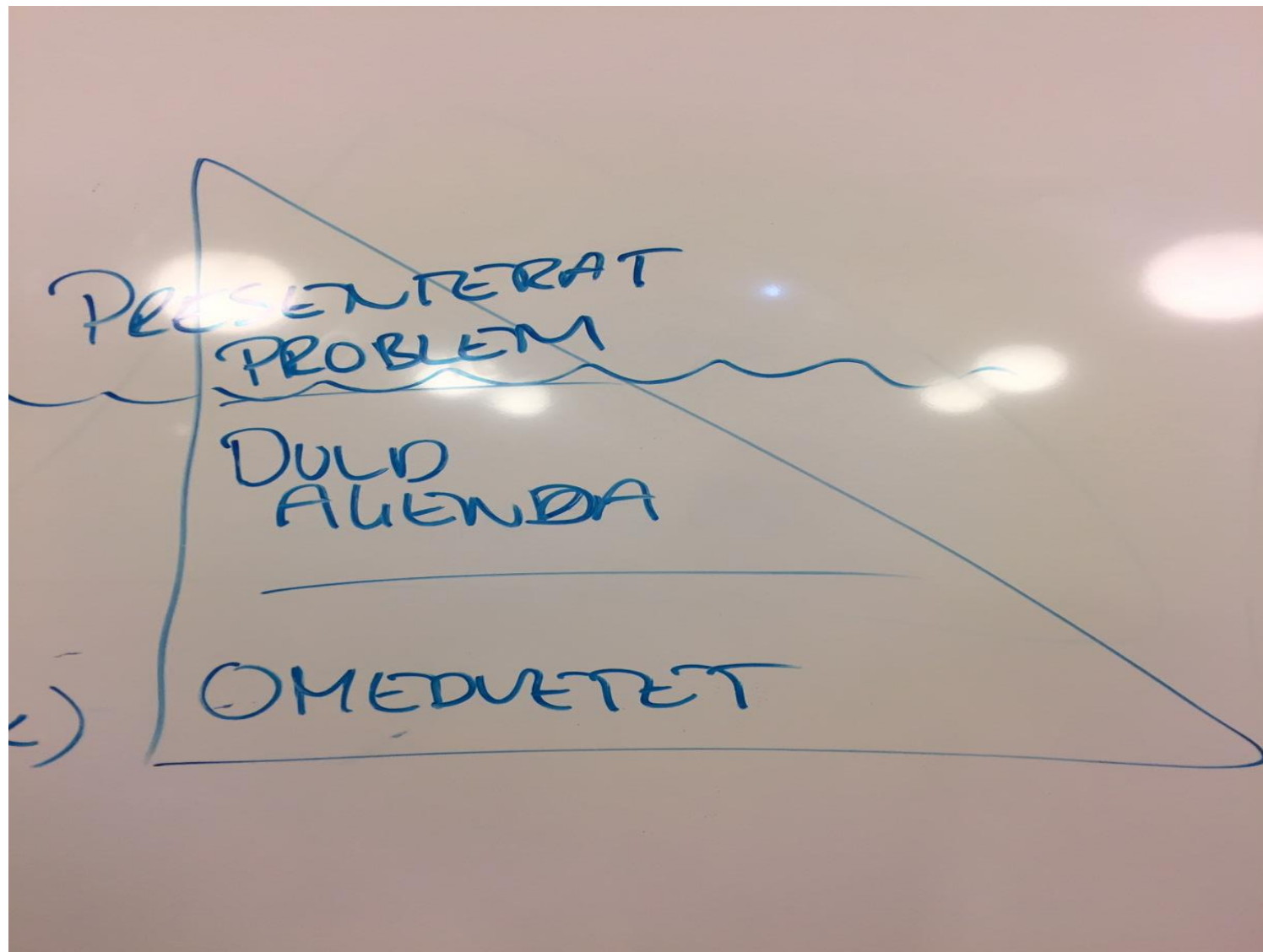
- Visa på att du försöker förstå och känna in
(Empati – ska uttryckas)
- Hjälپ den du pratar med att analysera situationen
(Diskrepans – ska utvecklas)
- Fall inte in i ordkrig
(Rulla med motstånd – undvik argumentation)
- Locka fram och bidra med alternativa synsätt
(Kompetens – utveckla förståelse)



	KORT	LÅNG
+	KOM UNDAN	↘
-	TA I DET	↗

(AFFEKT)





2 DIALOG

1 DISKUTERA

2 DEBATT

3 ÖVERKORNING

4 TRASSAMERKUR

BLAD ENERGIÄTNING

9 TILLSAMMANS N
1 ANGRUNDEN

- 1) ERKÄNN & TROLLIKÖR
- 2) BLI ENIG OM OENLIGHETEN
- 3) HUR LÖSA?
- 4) DE SOM ÄRER, LÖSER DET
- 5) FÖLJ UPP

FÖRBÄDRA DIG
FÖRSÖK FÖRSTÅ
HJÄLP TILL MED ANALYS
HAMNA IN I OROCKRIG
LÖCKA FRAM ~~ALTERNATIVA~~
SYNSÄTT
KONFRONTATION - SAMARBETE
UTBILDNING - FÖRMÅLLANDE
AUKTORITET - AUTONOMI

