



Konfliktforståelse og noen råd for håndtering av konflikter

Hvordan jobbe med denne veilederen

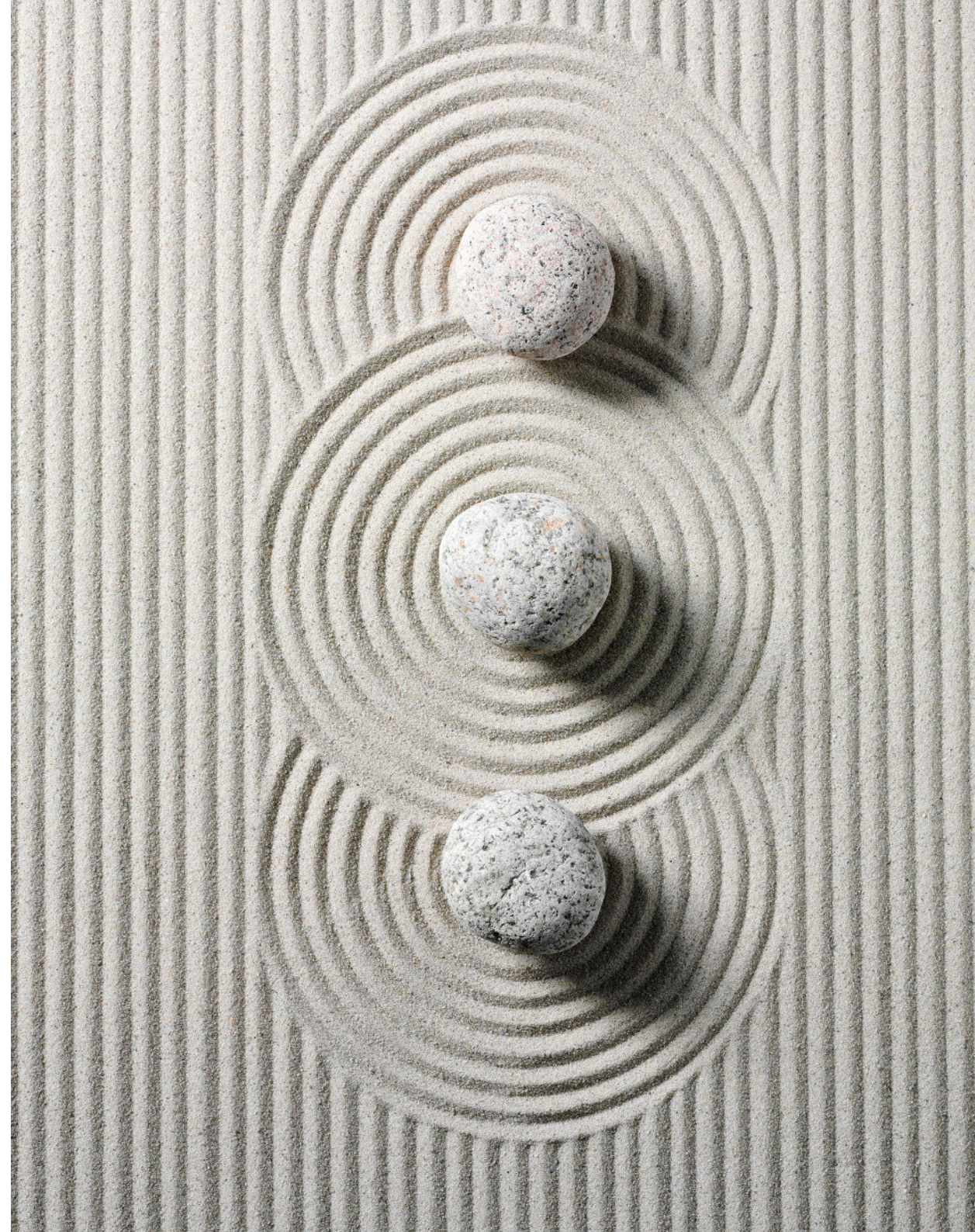
Følg presentasjonen trinn for trinn

- ▶ Den er laget som en oppskrift for å diskutere et faglig tema på en strukturert måte.
- ▶ Når dere har gått gjennom denne veilederen, bør dere ha noen refleksjoner og fått innspill til bedre forståelse av konflikter, og en enkel forståelse for god praksis i håndteringen av konflikter på arbeidsplassen.
- ▶ Forsøk å unngå å ha fokus på egen PC i løpet av økten.

Utstyr: Penn og noe å notere på

Anbefalt gruppestørrelse: ca. 6 personer

Anbefalt tid: 2,5-3 timer





Agenda

Samlet tid: 2,5 - 3 timer

- 1. Valg av fasilitator (1-2 min)**
- 2. Velkommen og innsjekk (8 min)**
- 3. Film 1 – felles intro til tema (5 min)**
- 4. Stoppunkt 1 (20 min)**
- 5. Film 2 (5 min)**
- 6. Stoppunkt 2 (25 min)**

Pause 10 min

- 7. Film 3 (5 min)**
- 8. Stoppunkt 3 (5 min + runder á 15-20 min pr. person)**
- 9. Utsjekk – før vi går... (10 min)**
- 10. Avslutning og neste steg (10 min)**

Valg av fasilitator – hvem leder oss gjennom økta? (1-2 minutter)



- ▶ Velg en deltaker som skal ha et hovedansvar for å fasilitere gjennom dagens økt.
- ▶ Rollen handler ikke om å være “leder”, men å holde flyt og fremdrift gjennom økta.
- ▶ Fasilitatoren hjelper gruppen med å:
 - ▶ Sikre at alle kommer til orde
 - ▶ Holde tiden og følge strukturen
 - ▶ Oppsummere kort underveis

Velkommen og innsjekk (8 minutter)

- ▶ Hvordan har du det i dag?
- ▶ Hvilke tanker gjør du deg når vi skal i gang med dette temaet i dag?
- ▶ Hva håper du å få ut av diskusjonene/refleksjonene?
- ▶ **Prosess:**
- ▶ Muntlig runde rundt bordet – en og en i fokus.
- ▶ Fasilitator sørger passer på at dere holder tidsrammen, men alle tar også et individuelt ansvar for å bidra til å gjøre dette enkelt.

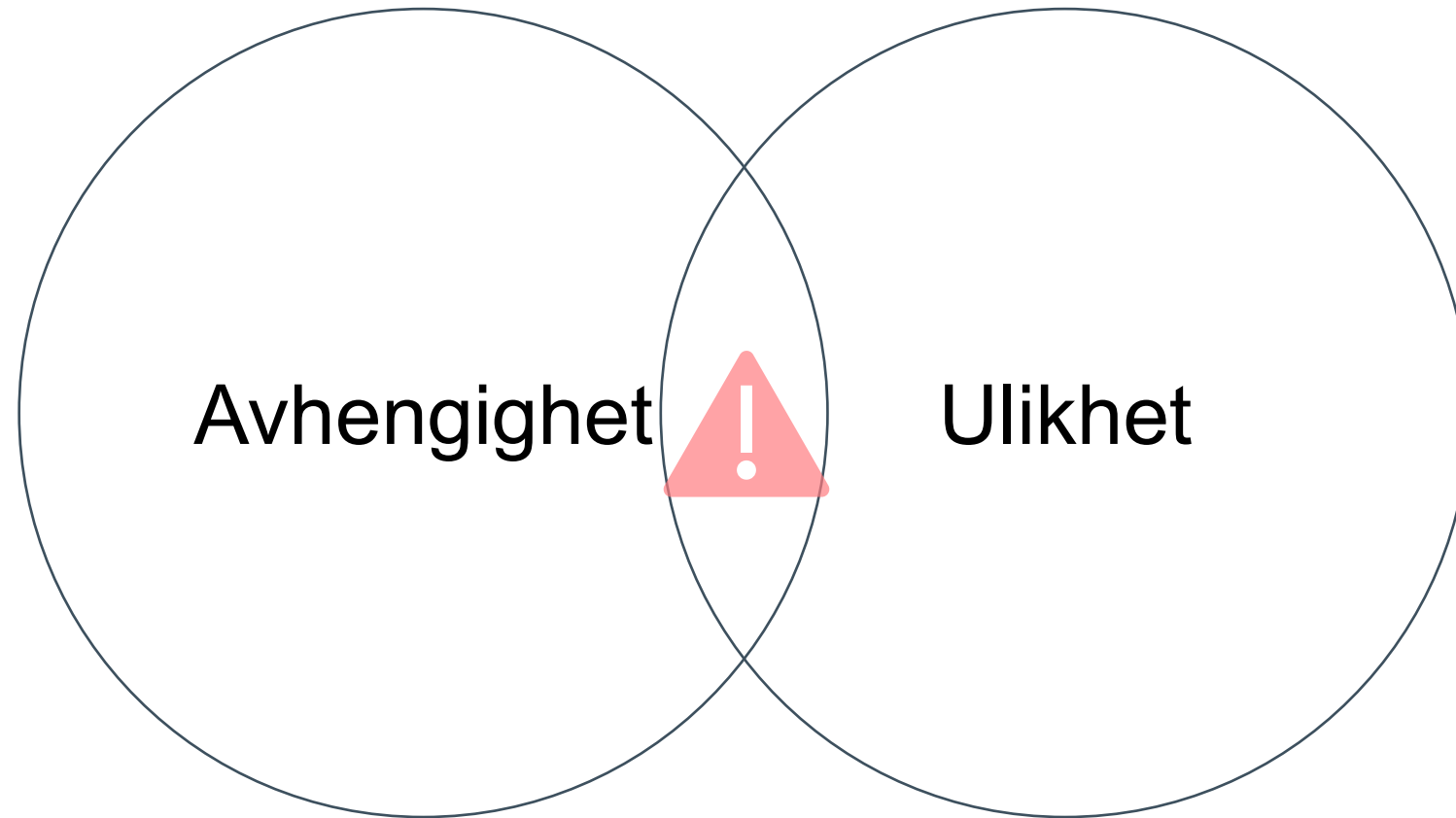


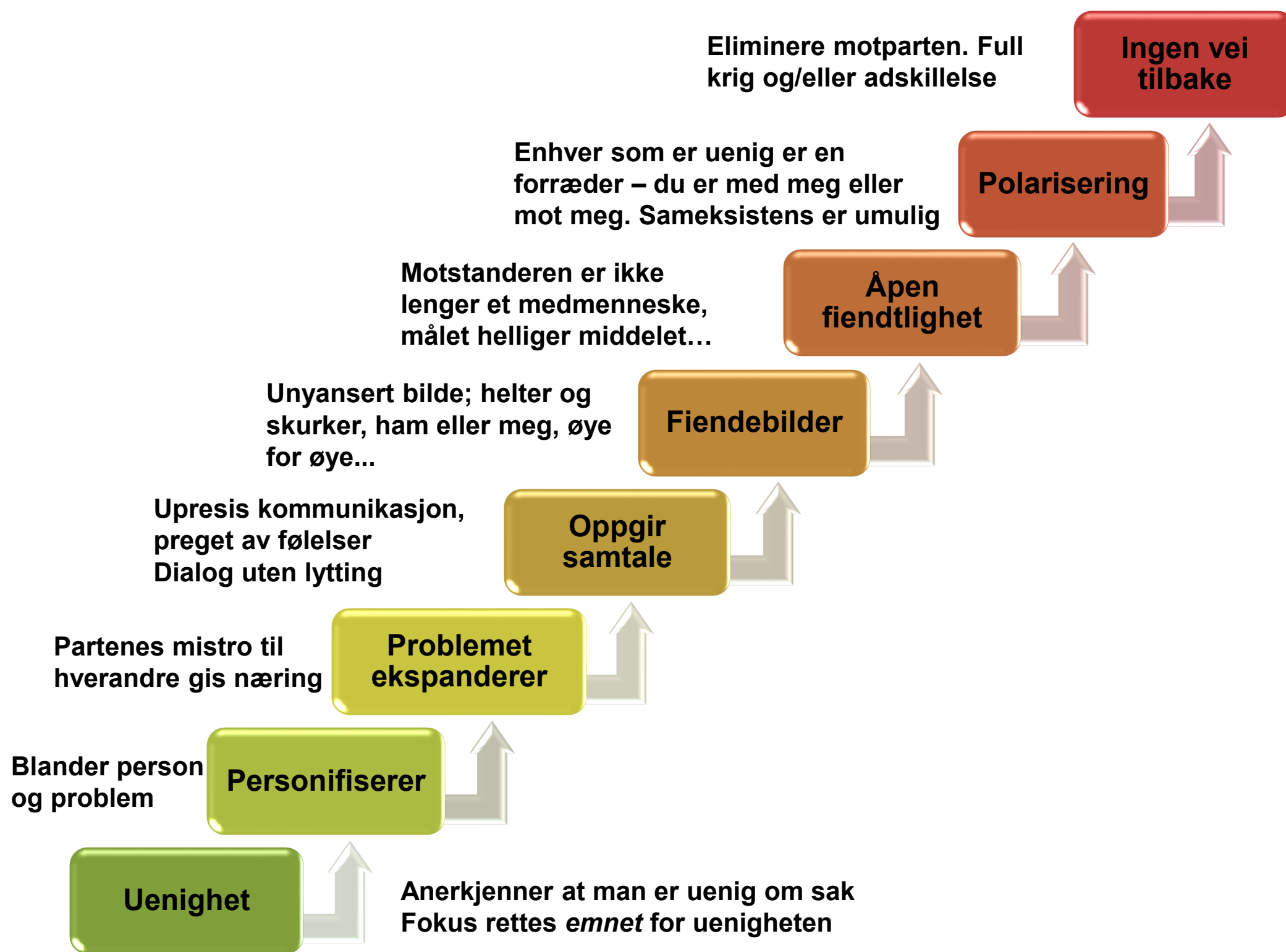
Velkommen! Start med å se den første filmen sammen 😊

Trykk på lenken for å se filmen:

[Introduksjon til tema: Konfliktforståelse](#)

Hva kjennetegner en konflikt





Stoppunkt 1 – før dere går videre

- ▶ Hva traff dere mest i det dere nettopp har hørt – og hvorfor?
 - ▶ På hvilke områder opplever dere at det finnes konflikter i tjenesten hos dere i dag?
 - ▶ Er det noen tema som går igjen hos flere av dere?
 - ▶ Hvilke forhold i organisasjonen tror dere kan bidra til eskalering – at en konflikt beveger seg oppover i trappen?
1. *Start med et minutt stille, individuell refleksjon, noter gjerne noen stikkord for deg selv.*
 2. *Del refleksjonene sammen i gruppen – fordel tiden jevnt mellom dere.*

Tid: ca. 20 minutter

Film 2 – Utvikle konfliktforståelse

Trykk på lenken for å se filmen:

[Utvikle konfliktforståelse](#)

Stoppunkt 2 – del 1:

Forberedelse til refleksjonsoppgave

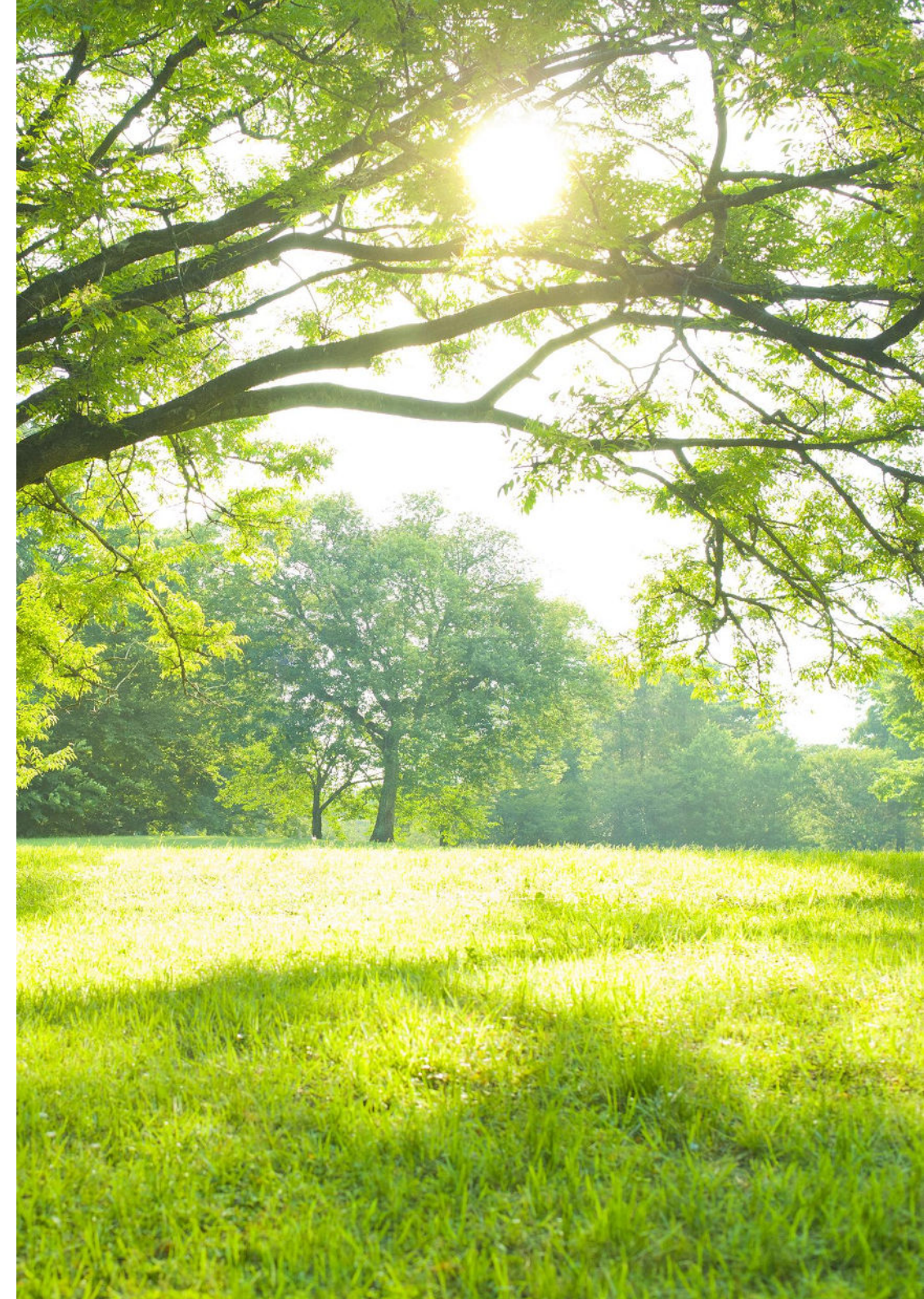
Individuell, stille refleksjon, *ca. 5 min*

Tenk på en aktuell konflikt:

- ▶ Hvor på konfliktrappen opplever du at saken befinner seg?
- ▶ Hvor på konfliktrappen tror du at de involverte medarbeiderne opplever at saken befinner seg? Er de på ulike steder i trappa?
- ▶ Hvor på konfliktrappen tror du at ledelsen opplever at saken befinner seg?
- ▶ Har plasseringen endret seg over tid?
- ▶ Hva er det som eventuelt har bidratt til at konflikten har beveget seg oppover eller nedover trappa?

Benytt gjerne det vedlagte utskriftsarket for å markere og notere stikkord for deg selv.

Tid: ca. 5 minutter



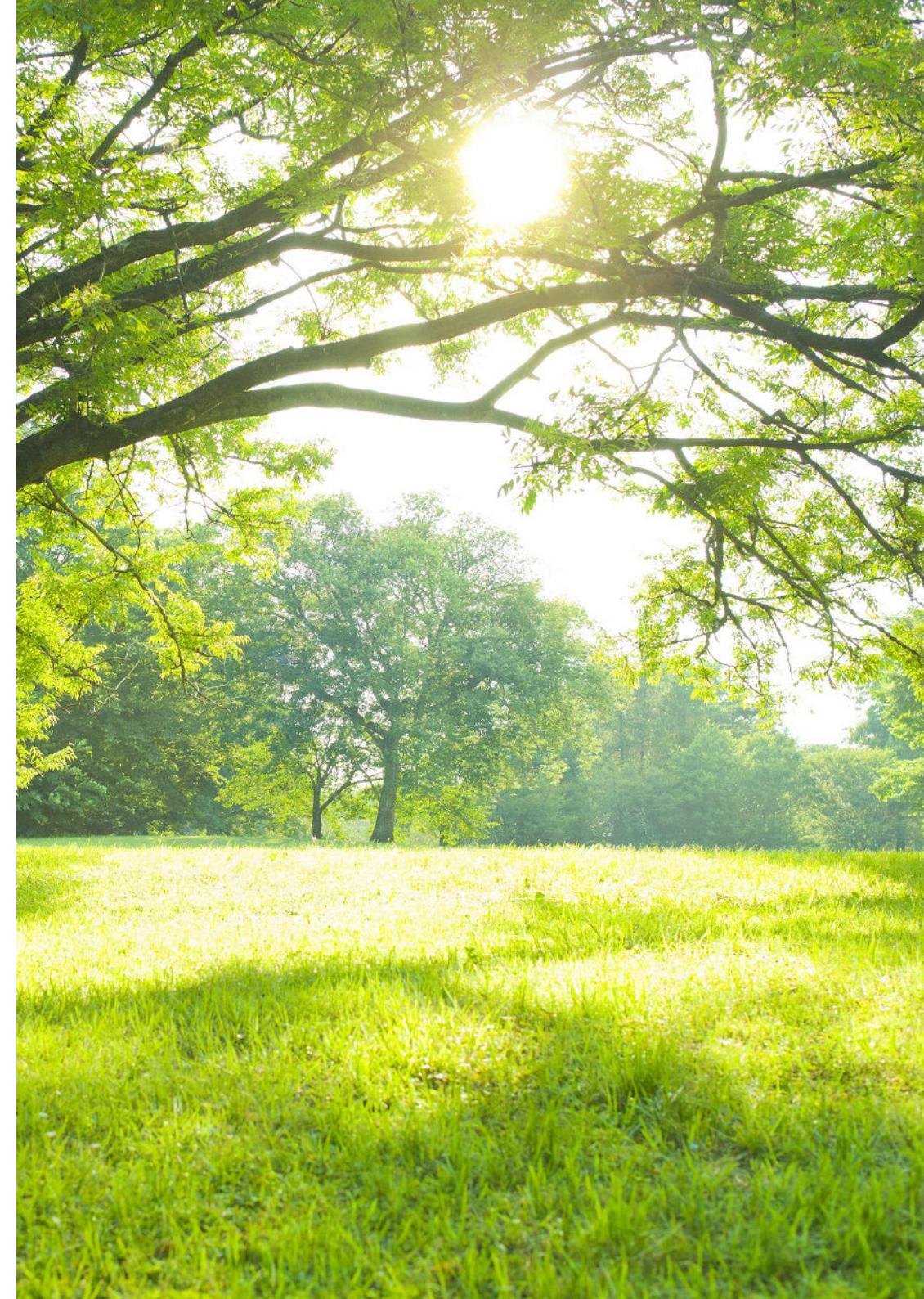
Stoppunkt 2 – del 2: Refleksjonsoppgave

Del notater og refleksjoner i gruppen – fordel tiden

- ▶ På hvilken måte kan dette være nyttig informasjon for deg som leder – og/eller som den som skal håndtere konflikten?
- ▶ Hvilke handlinger kan bidra til å stoppe videre eskalering?
 - ▶ Hva kan medarbeider(e) gjøre?
 - ▶ Hva kan leder(e) gjøre?
 - ▶ Hva kan organisasjonen gjøre?

Forsøk å unngå å prøve og finne løsningen nå.

Fokuser på å reflektere sammen for å forstå situasjonen bedre, og bli i stand til å identifisere noen konstruktive steg som kanskje kan bidra.



A photograph of four hikers resting on a grassy mountain slope. They are looking out over a fjord with steep, rocky cliffs under a warm, golden sunset sky. The hikers are wearing outdoor gear, including a white jacket and light-colored pants. A semi-transparent white triangle is overlaid on the bottom left of the image, containing text.

PAUSE – benstrekk og evt. påfyll vann/kaffe

Tid: ca. 10 minutter

Film 3 – Noen tips og råd

Trykk på lenken for å se filmen:

[Konflikthåndtering - tips og råd](#)

Noen tips og råd

- ▶ Ikke vent for lenge – tidlig håndtering er en fordel
- ▶ Forsøk å forstå konflikten før du løser den
- ▶ Forsøk å skille mellom sak og person
- ▶ Bidra til å gjenopprette dialog
- ▶ Se etter organisatoriske forhold:
 - ▶ *Hva handler dette om mellom mennesker?*
 - ▶ *Hva handler dette om i systemet rundt dem?*

Stoppunkt 3 – del 1:

Forberedelse til kollegaveiledning

Individuelt, stille refleksjonsarbeid 5 *min*:

- Tenk over egen tjeneste og egen ledelse:

Velg en *problemstilling* eller et *dilemma* du står overfor i hverdagen; en konflikt du opplever at du som leder bør adressere, og som det synes krevende å finne en god løsning eller en riktig balanse på.

Noter ned problemstillingen din – forbered en kort presentasjon, som skal ha en varighet på ca. 3 *min*:

- Hvordan du plasserer konflikten i konflikttrappen
- Hvor de involverte befinner seg
- Hva handler dette om mellom mennesker?
- Hva handler dette om i systemet rundt dem?
- Er det noe i arbeidsmiljøet rundt som *påvirker partene*, eller som *blir påvirket av* konflikten?

Tid: 5 minutter





Stoppunkt 3 – del 2: Kollegaveiledning

Roller: En fokusperson + gode lederkollegaer + tidtaker/prosesstyrer som sørger for at tiden holdes og «reglene» følges. (15-20 min per runde, *avhengig av hvor mange dere er*)

1. Fokuspersonen presenterer kort sin problemstilling (3 min)
2. Runde rundt bordet der de andre stiller avklarende spørsmål – NB *kun spørsmål*, gi ingen råd eller refleksjoner. (5-7 min)
3. Fokuspersonen snur seg så med ryggen til, mens lederkollegaene drøfter den aktuelle problemstillingen seg imellom. (5-8 min)

Lederkollegaene drøfter saken først og fremst i form av egne erfaringer, refleksjoner og undringer som er relevante for casen.

Fokuspersonen skal *kun lytte*, ikke kommentere, og noterer ned viktige punkter fra lederkollegaenes samtale.

Konkrete råd gis med varsomhet. Fokuspersonen opptrer som «flue på veggen».

4. Fokuspersonen snur seg tilbake til gruppen.
Kan enten bare takke for veiledningen, eller si noe helt kort om hva man spesielt tar med seg videre. (2 min)
5. Bytt fokusperson og gjenta prosessen

Tid: ca. 15- 20 minutter pr. runde

Utsjekk – før vi går... (10 min)

1. Hva var det mest verdifulle jeg har fått med meg fra denne seansen?
2. Hva ser jeg spesielt frem til neste gang vi møtes?

Prosess:

- ▶ Muntlig runde rundt bordet – en og en i fokus
- ▶ Til slutt: Takk hverandre for bidrag og innspill 😊

Bruk 5-10 minutter på å avtale neste møte, sett av tid i kalenderen



Kontakt oss!

Spørsmål om innholdet i denne veilederen, ønske om bistand til fasiliteringen, eller innspill til temaer til ledelsesfaglig støtte?

Ta kontakt, vi hjelper deg gjerne!

Elisabeth Guddingsmo

elisabeth.guddingsmo@agendakaupang.no

Telefon: 936 30 059

Marit Brochmann

marit.brochmann@agendakaupang.no

Telefon: 90 95 91 75

Martin P. Skjønsberg

mps@agendakaupang.no

Telefon: 918 54 296

Kjersti Hatlevoll

kjersti.hatlevoll@agendakaupang.no

Telefon: 954 31 282