

PPS

Varmt välkomna!

Vi kommer snart att starta igång

PPS—a part of TietoEVRY

PPS

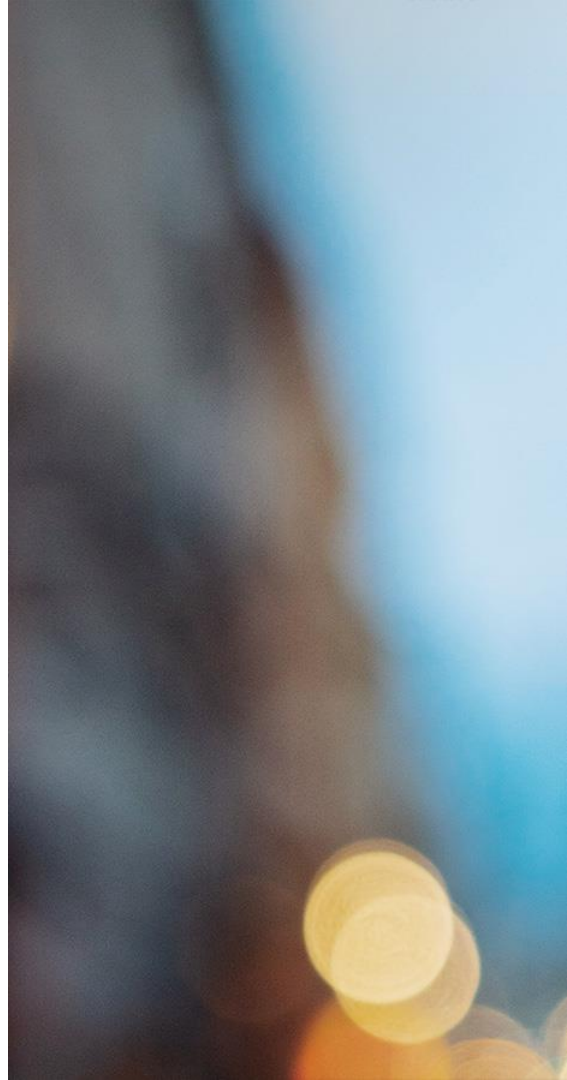
Konflikthantering

- hur vi kommunicerar i en konflikt



Konflikter är en naturlig del...

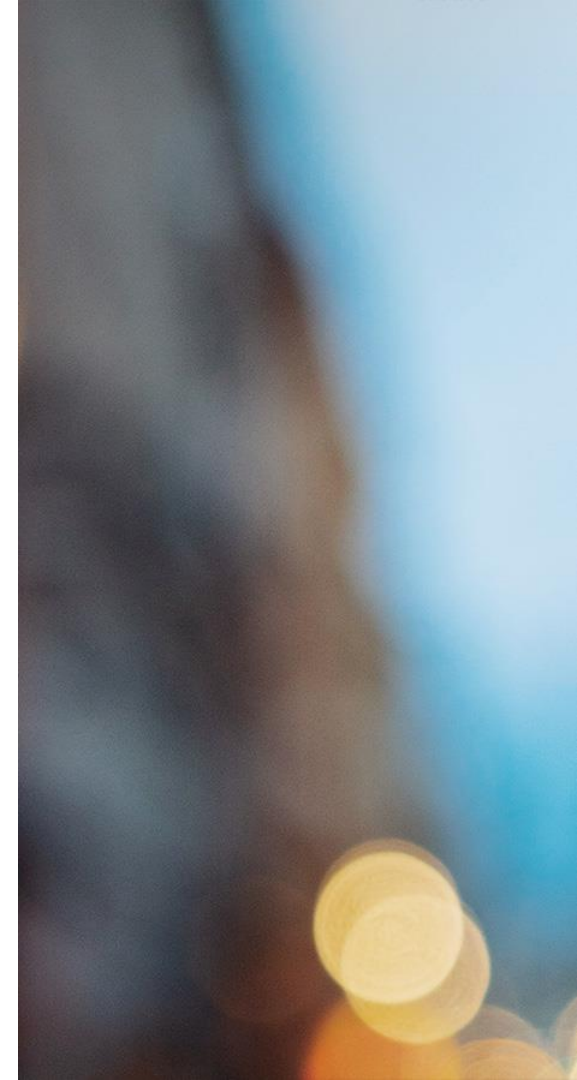
... när vi interagerar med andra människor



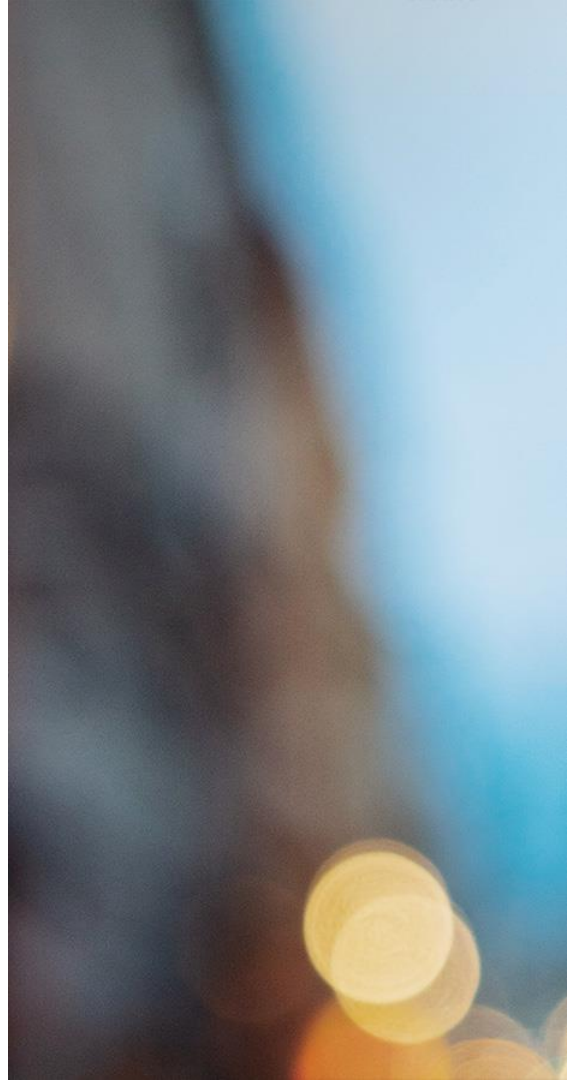
Vad definierar en konflikt?

Konflikt är en motsättning mellan minst två parter som tar kraft och energi

Även om bara en person upplever att det är en konflikt, är det en konflikt



Vad är din syn på konflikter?



Konflikttyper och konfliktkällor, exempel

Konflikttyper	Yttrar sig i	Källa - Brist på
Missförstånd	Rykten, beskyllningar, undergrupper, angrepp	<ul style="list-style-type: none">- Information- Öppenhet
Sak	Ständiga diskussioner, uppgivenhet, irritation, krav	<ul style="list-style-type: none">- Fakta- Förutsättningar för lösning och/eller arbetssätt
Roll	Arbete blir inte gjort eller dubbelarbete, ineffektivitet	<ul style="list-style-type: none">- Tydliga roller- Projektorganisation
Makt/prestige	Projektet tappar kund eller resultatfokus. Någon/några sätter sina behov/intressen före andras	<ul style="list-style-type: none">- Gemensam syn på projektmål och effektmål- Delegerat ansvar- Förtroende
Värderingar t.ex. kultur, religion, politik	Polarisering, låsningar, parterna håller på sin rätt. Ingen ger sig	<ul style="list-style-type: none">- Förståelse för personers eller funktioners lika värde- Samsyn på olikheter- Hänsyn och respekt

Orsaker till konflikter, exempel

I relation till säljare

- förståelse för affärsprocessen saknas
- vem har ansvaret för affären
- otillräcklig kunskap om produkt/tjänst vid försäljning

I relation till beställare

- oklar beställare/mottagare
- beställaren vill snabbt se resultat

I relation till linjechefer

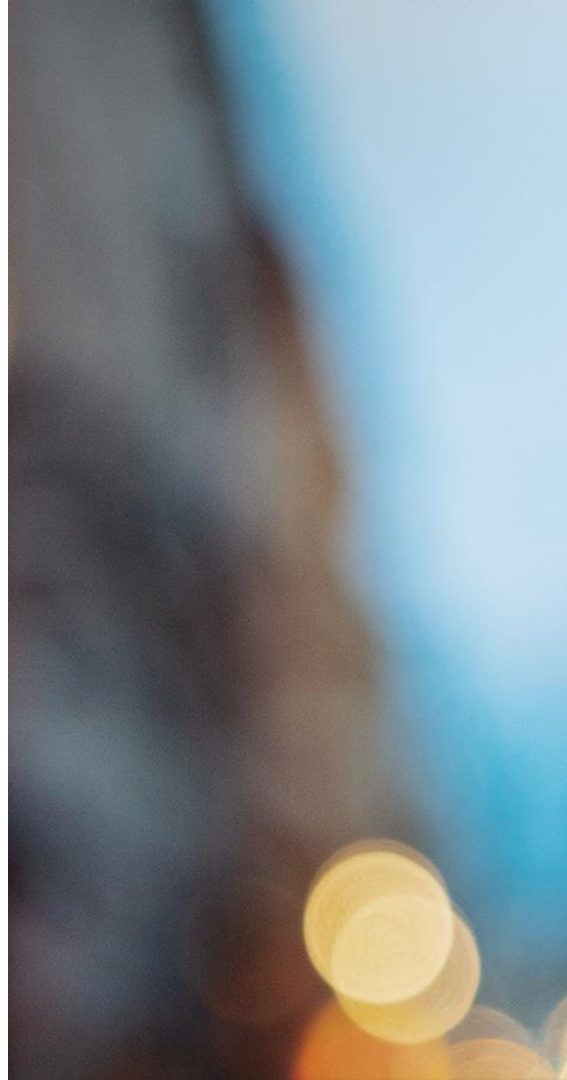
- ständig resursbrist
- vem ansvarar för resursen
- ett projekt konkurrerar med nuvarande verksamhet

Med andra intressenter

- personkemin stämmer inte
- skilda åsikter om lösningen
- målbilden har ändrats
- oklara roller
- ojämn arbetsfördelning
- stress och press, ont om tid
- dålig planering
- svagt ledarskap
- någon/några medarbetare gillar inte förändringen
- brist på kommunikation
- resursbrist
- olika kulturell bakgrund

Kommunikation har betydelse

Brist på kommunikation är inte bara den mest vanliga orsaken till konflikt, utan också det största hindret att lösa en pågående konflikt



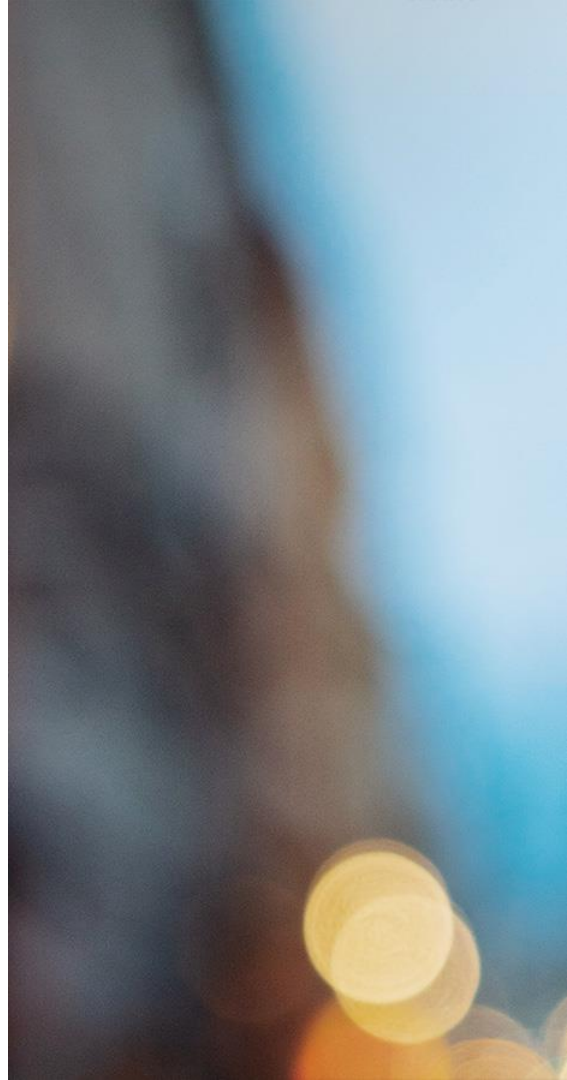
Kommunikation i konflikter

Att komma ihåg

- Krypto och filter
- Behov och känslor

Att undvika

- Rätt och fel
- Dömanden och värdering



Krypto och filter

Krypto

- Orden jag använder
- Kodningen som äger rum när jag omformulerar en tanke till ett budskap

Filter

- Fångar med våra sinnen
- Gör associationer
- Tar in viss information och exkluderar annan



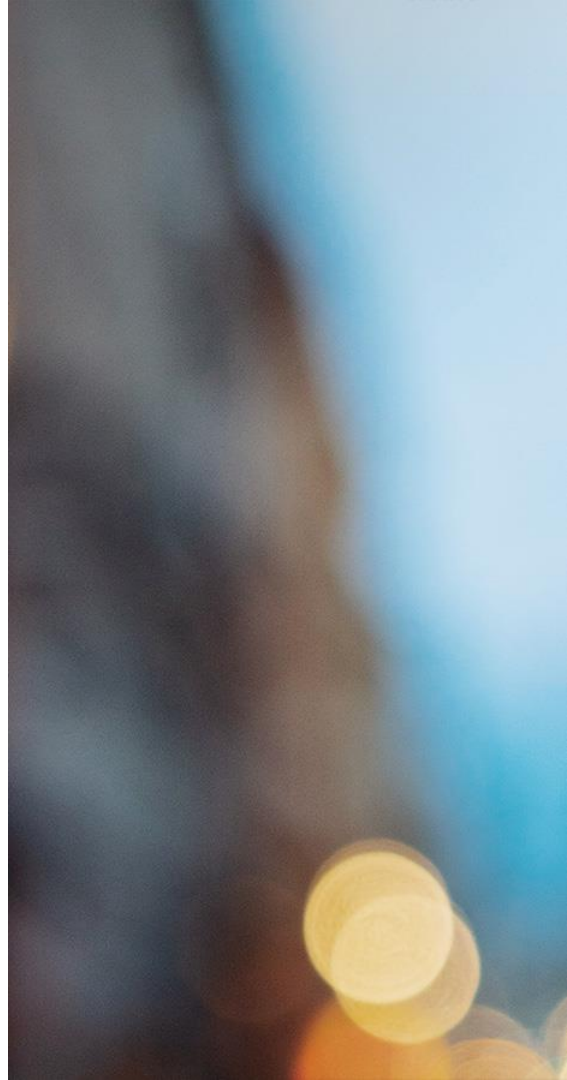
Behov och känslor

I en konflikt

- beskriva våra behov och känslor för att skapa förståelse och empati
- skapa empati för att nå fram till varandra
- när vi når fram till varandra – först då ser vi hur vi kan ta oss framåt och lösa konflikten

Exempel på känslor

- glad
- frustrerad
- upprörd
- ilsken
- nöjd
- rädd
- stressad
- entusiastisk
- lycklig
- fascinerad
- överraskad
- besviken
- chockad
- bekymrad
- förbryllad
- upphetsad
- konfunderad
- bitter



Rätt och fel - Döma

Vanligt sätt att uttrycka oss

- Beskyller när våra behov inte tillgodoses
- Vi klassificerar och vi kategoriserar
- Vi gör antaganden

Vanligt förhållningssätt

- Vad du ÄR – mer än vad du GÖR

Motsatser i kommunikation

Vad skapar en försvarsposition

- Jag utgår från att alla ser världen som jag ser den
- Jag sätter etiketter på människor
- Jag beskyller den andra personen

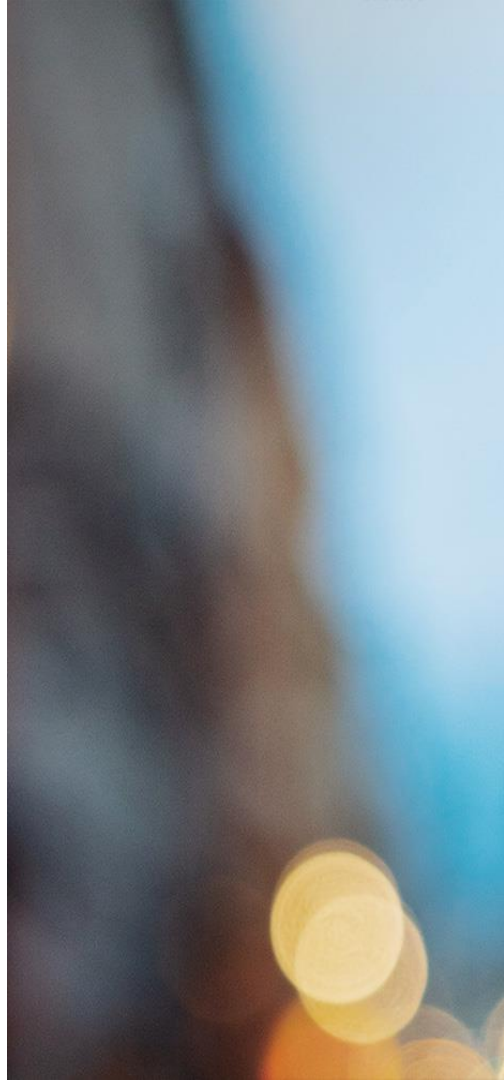
Vad skapar empati

- Jag har förmåga att se vad andra ser
- Jag visar en vilja att förstå den andre personens värld utan att döma
- Jag beskriver mina egna känslor och behov

Att komma ihåg....

Behind every problem lies a frustrated dream

Marshall Rosenberg



För att nå fram till varandra

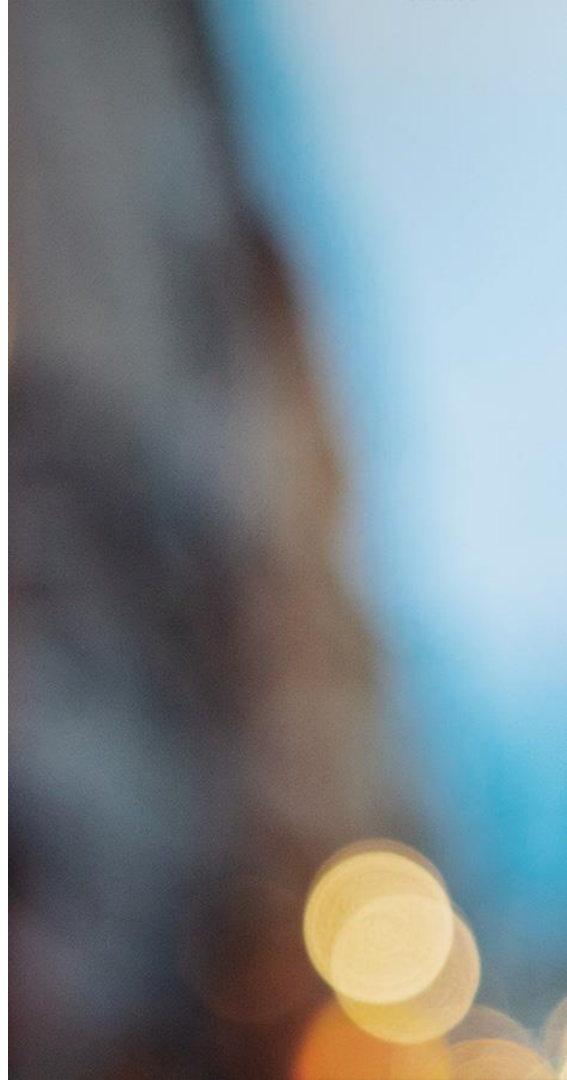
Arbetsgång

- Uttryck ditt eget behov
- Lyssna på den andre personens behov
- Bekräfta att vi har förstått varandras behov
- När väl bådas behov har klargjorts,
då är det dags att ta fram en lösning på konflikten

Att göra oss tydliga

Använd Jag-budskapet

- Vad jag har observerat
- Vad jag kände under den observationen
- Vad jag behöver
- Vad jag önskar i handling från den andre personen



Utforska med frågor

Istället för att beskylla

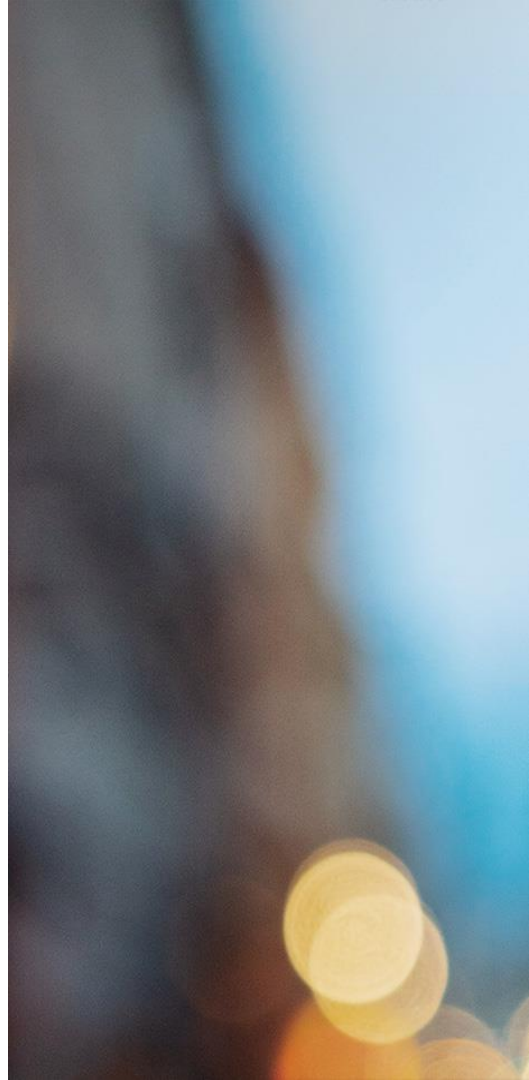
- Om du fick välja – hur skulle du vilja se att samarbetet mellan dig och mig skulle se ut?
- Vad är du beredd att göra då? Vad är jag beredd att göra då?
- Skulle det finnas några hinder?

Istället för att peka på en persons personlighet

- Om du skulle föreställa dig att en annan person skulle ha mina arbetsuppgifter, är det då något i själva arbetet som hindrar?

Fokus på framtiden

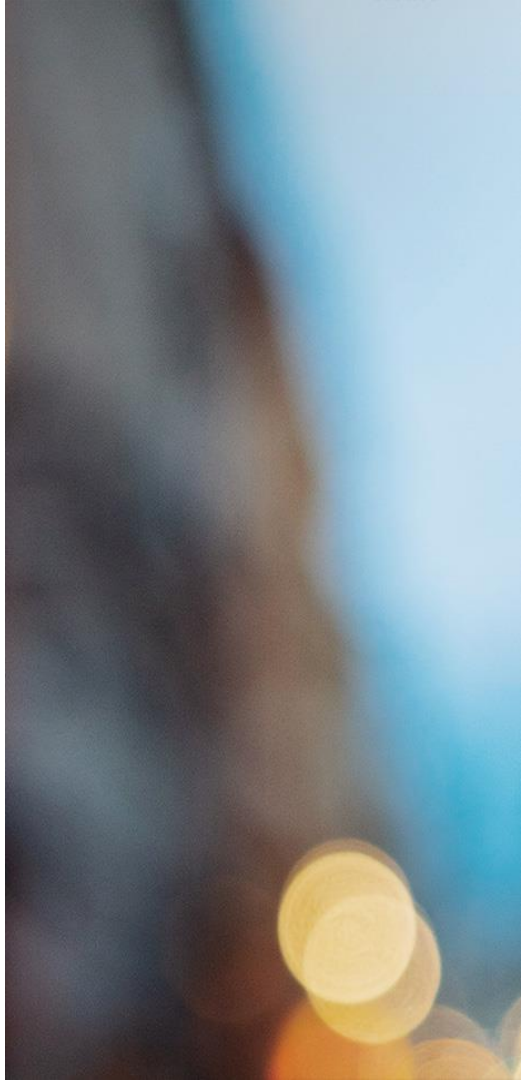
- Vad vill du ska hända nu?
- Hur planerar du att lösa problemet?



Våga lyssna

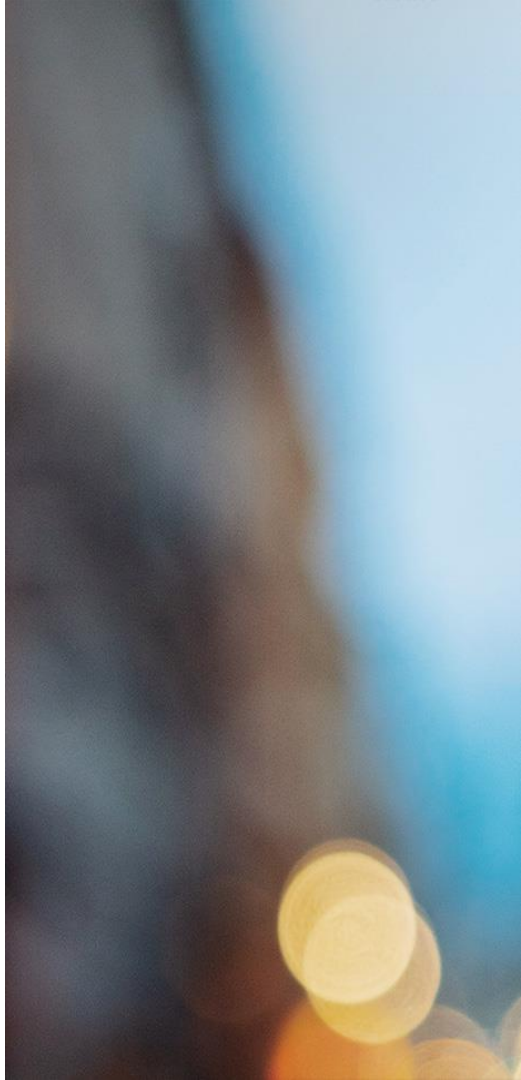
- för att förstå - det behöver inte innebära att du har accepterat budskapet
- för att förstå den andres intention och behov

Lägg mer kraft på att förstå den andre än att göra dig förstådd



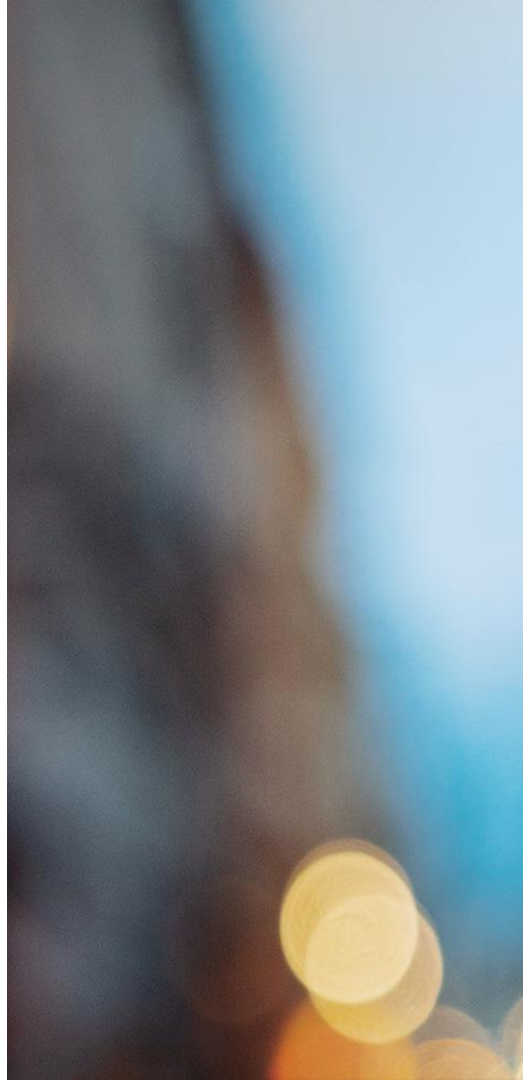
Börja med dig själv

- Hur kan jag bidra till en god kommunikation?
- Hur kan jag få andra att må bra när vi möts och kommunicerar?



Att arbeta förebyggande

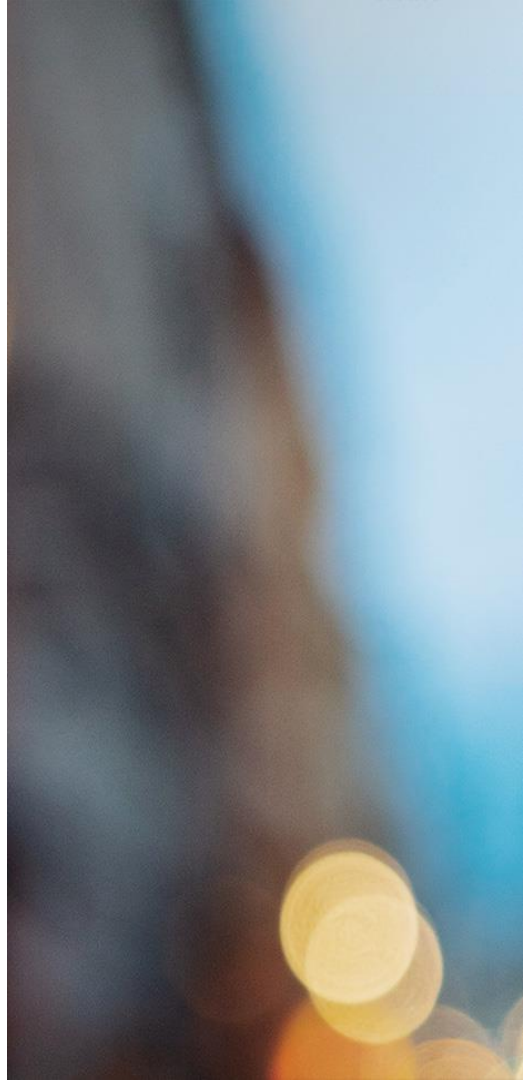
- Normalisera konflikter
- Öka kunskapen gällande konflikter
- Ge dig tid att bli involverad i medarbetarens vardag
- Ge tid att få lära känna varandra i teamet



Göra tillsammans

Prata om

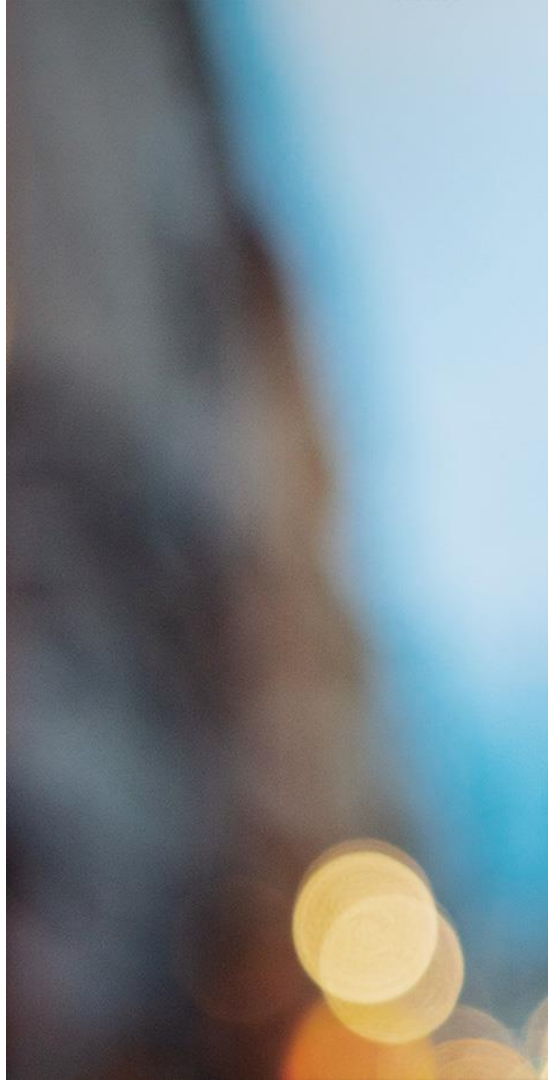
- hur saker och ting fungerar
- hur var det förra veckan?
- vad har vi framför oss den här veckan?



Summering

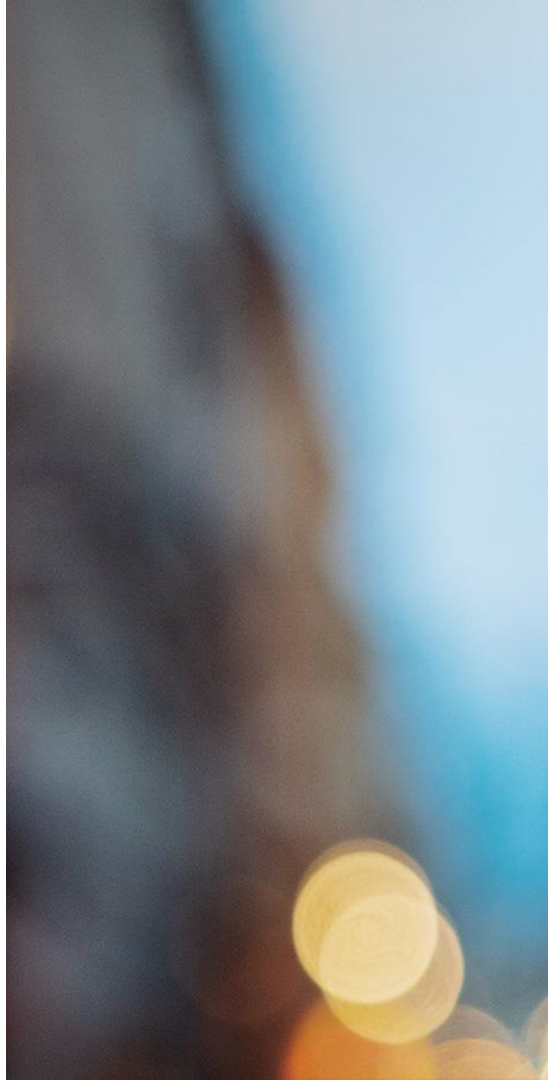
Det handlar om att

- utforska behovet
- tala utan att beskylla och göra antaganden
- tala utan att kräva, dock med ett tydligt önskemål
- skapa en kontakt människor emellan som tillåter att bådars behov uttrycks
- bygga på empati



Annas rekommendation

- Prata **med** varandra - inte om varandra
- Träna på att lyssna med **empati**
- se situationen genom den andre personens ögon
- Var nyfiken – ställ frågor som utforskar **behovet** bakom en persons tanke och handling



PPS

Har du några frågor – kontakta oss
gärna!

pps@tietoenvry.com

LinkedIn

PPS Project model network