



SÅ HÄR LÖSER DU KONFLIKTER I TEAMET

Som ledare är det nödvändigt att du har förmågan att engagera samtliga personer i ditt team för att kunna leverera hållbara resultat. Men du behöver även kunna hantera svåra situationer och de personer som ofta skapar konflikter i gruppen.

Konflikt är för många ett negativt ord - ofta förknippas det med problem och bråk. Men om vi tänker efter är en konflikt egentligen inget konstigt. Det handlar helt enkelt om två viljor, eller behov, som krockar.

Konflikter kan skapa möjligheter till att upptäcka nya sätt att hantera utmaningar på, eller bli ett hinder när förändringar ska genomföras i organisationen eller teamet. Som ledare för teamet måste du lösa en konflikt på ett sätt som gör att relationerna mellan personerna i teamet fortsätter att fungera bra.

Ett klassiskt dilemma i ett team är ofta rädslan för konflikter. När någon i teamet har svårigheter med de andra kan problemet snabbt få stora proportioner. Det är därför viktigt att ta tag i problemet i ett tidigt skede och lösa det så fort som möjligt.

När du har olika strategier för att lösa konflikter kommer du att på ett enklare sätt kunna se saker från andras perspektiv, engagera ditt team och hantera "svåra" personer effektivare så att de inte förstör lagandan.

"När vi har med människor att göra, kom då ihåg att vi inte alltid styrs av logik, utan av känslor."

– Dale Carnegie



DALE CARNEGIE®
TRAINING

LÄR DIG STRATEGIER FÖR ATT LÖSA KONFLIKTER OCH SKAPA ETT ENGAGERAT OCH PRODUKTIVT TEAM

ELVA STEG FÖR HUR DU LÖSER KONFLIKTER I TEAMET OCH SKAPAR VINN-VINN-SITUATIONER:

1. DEFINIERA VAD SOM ORSAKAR KONFLIKTEN I TEAMET

Identifiera grundorsaken till problemet och analysera på vilket sätt det går att förbättra situationen. Ta upp problemet direkt och var diplomatisk. Motstå frestelsen att kritisera, döma eller klaga på någon individ eller på gruppen. Hjälpt dina medarbetare att definiera vad som orsakat konflikten genom att låta alla beskriva problemet. På så sätt säkerställer du att alla i teamet har samma bild av konflikten. I egenskap av chef är det viktigt att du klargör grundorsaken för att kunna hantera konflikten på bästa sätt.

2. FÖRBERED DIG, TA REDA PÅ FAKTA OCH VAR SPECIFIK

Förbered exempel på hur konflikten, ett beteende eller en attityd har försämrat effektiviteten för hela teamet. Ge även specifika exempel på hur liknande konflikter har lösts tidigare och hur dessa utmaningar i slutändan har ökat teamets styrkor och engagemang. Prata sedan om personers styrkor och tidigare resultat och lyft särskilt fram de egenskaper som kan stärka "vi-känslan".

3. HA EN POSITIV ATTITYD

Din attityd har en avgörande betydelse för utgången. Ha en positiv attityd. Det är vad chefer gör, hur de betar sig, vad de säger och kanske viktigast av allt, hur de säger det, som påverkar medarbetarnas inställning till sitt arbete. Låt ditt team ta del av och acceptera nödvändiga rollförändringar, processer eller organisatoriska förändringar som kan behövas för att hantera konflikten. Försök att ha en positiv attityd till alla i teamet. Om du har en "svår" person i teamet, lyft fram fem styrkor som han/hon har och visa teamet hur dessa styrkor kan vara till nytta för teamets mål.



“En chef som har förmågan att bygga starka relationer med medarbetarna, skapa en stark “vi-känsla” i teamet och som leder på ett personfokuserat sätt, skapar en engagerande miljö där medarbetarna kan prestera på hög nivå. ”

—DALE CARNEGIE RESEARCH STUDY

4. TÄNK DIG IN I DEN ANDRA PERSONENS SITUATION

Tänk dig in i den andra personens situation. Lyssna för att förstå – inte för att svara. Uppmuntra även de som är inblandade i konflikten att fråga sig själva: "Hur mycket påverkas den här konflikten av min prestige och mina förutfattade meningar?" Fundera även på din egen roll i konflikten. Försök att fastställa hur stort förtroende teamets medlemmar har för varandra och för processen.

5. LETA EFTER LIKHETER

Säkerställ att alla i teamet står på samma grund genom att hitta och etablera likheter. Fokusera på framtiden. Uttala gemensamma mål. Diskutera specifika planer som kan förändra teamets framtida resultat; mer resurser, nya kommunikationssätt, effektivare möten och övrigt stöd.



“Försök att uppriktigt se situationen ur den andra personens synvinkel.”

- DALE CARNEGIE

6. HÅLL DIG TILL FAKTA, LÅT INTE KÄNSLORNA STYRA

Undvik att kritisera och döma ut andras idéer och åsikter. Uppträd rationellt och var målinriktad. Fokusera på hur negativa personers beteende har påverkat teamets resultat istället för på personliga meningsskiljaktigheter. Ge förslag och riktlinjer för hur man tar större ansvar för sitt beteende och sin attityd.

“Ge den andra personen ett gott rykte att leva upp till.” – Dale Carnegie

7. LÄGG FRAM FAKTA OCH BEVIS - GE FÖRSLAG OCH ALTERNATIV

Ibland kan det bli mer fokus på klagomål snarare än att utveckla lösningar. Fokusera på problemet istället för på personen. Ge förslag på genomförbara lösningar och fråga efter teamets åsikter eller alternativ. Visa att du är flexibel för att kunna nå organisationens mål.

“Den närmaste chefens attityd och beteende kan öka medarbetarengagemanget eller skapa en miljö där medarbetare blir oengagerade.”

–Dale Carnegie Training Research Study



“Ställ frågor istället för att ge en direkt order.”

-DALE CARNEGIE

8. KOMMUNICERA ÖPPET - LYSSNA FÖRST, TALA SEDAN

Identifiera vilka beteenden du skulle kunna ändra på för att minska konflikten. Tala lugnt och vänligt. De flesta teamkonflikter uppstår på grund av kommunikationssvårigheter. Var ett föredöme och visa ditt team hur man lyssnar uppmärksamt först och sedan uttrycker sina tankar och åsikter på ett taktfullt sätt - om de skiljer sig från de som just uttalats. Visa alltid respekt för andras åsikter och synpunkter. Inspirera dina medarbetare att använda denna kommunikationsstil inom teamet.

“Öppen och ärlig kommunikation mellan medarbetare och chef ger större insikt om både förväntningar och arbetsprestationer.”

–Dale Carnegie Training Research Study

9. VISA INTRESSE FÖR DEN ANDRA PERSONENS SYNPKUNKTER

Låt alla prata och uttrycka sig ärligt och öppet. Försök att uppriktigt se situationen från andra personers synvinkel. Uppmuntra feedback. Använd "jag" och "vi" istället för "du", när du talar. Lyssna med ett öppet sinne och avvakta när den andra personen säger något. Försök att omformulera vad den andra personen har sagt så att det går i linje med det övergripande målet. Behåll perspektivet och inge en känsla av att det ni gör har ett syfte. Fokusera på områden där ni har samma uppfattning och hitta sätt att kompromissa med andra. Prata om teamets organisatoriska mål och deadlines. Avbryt inte och visa att du lyssnar.

10. UNDERSÖK ALTERNATIV OCH MÖJLIGA LÖSNINGAR GEMENSAMT

När alla i teamet är eniga om vad som är problemet och förstår varandras synpunkter, be samtliga komma med förslag på lösningar. Alla kommer att ha sin egen syn på det perfekta resultatet - och vilken lösning som är bäst. Utmaningen är att undvika att tvinga på någon en lösning. Låt olika lösningar växa fram ur ett kreativt tänkande. Om alla har haft en möjlighet att dela och lägga fram sina idéer, så ökar chanserna att alla i teamet blir nöjda med lösningen.

11. AVSLUTA MÖTET I EN POSITIV ANDA, UPPREPA MÅLEN

Lägg fram ett vinn-vinn-förslag och försäkra dig om att alla känner att de andra har lyssnat på dem och respekterar deras synpunkter. Ge feedback så att alla känner samhörighet med teamet och är delaktiga i framtida mål. Uppmuntra teamet att diskutera andra potentiella utmaningar. Var proaktiv och utveckla lösningar för dessa.



“Nivån på medarbetarengagemanget har ett direkt samband med hur medarbetarna uppfattar relationen till närmaste chefen.”

–DALE CARNEGIE RESEARCH STUDY



www.dalecarnegie.se



DALE CARNEGIE®
TRAINING