

VÆRKTØJ TIL LEDERE OG MEDARBEJDERE:

REDSKABER TIL KONFLIKTHÅNDTERING

Al konflikthåndtering handler om at gå i dialog. Det handler bl.a. om at kunne lytte til den anden, om at kunne spørge ind til den andens oplevelse og om at være god til at udtrykke sine egne synspunkter.

Redskab: Aktiv lytning

At kunne lytte til et andet menneske er afgørende, når man vil håndtere og løse konflikter. Man kan lytte på forskellig vis, alt efter hvor engageret man er.

- **Kosmetisk lytning.** Når du lader som om, du lytter, men egentligt ikke rigtigt hører efter.
- **Konversationslytning.** Typisk det du gør ved frokostbordet eller til fest. Du lytter til det, der bliver sagt, men engagerer dig ikke dybere. Du kan sagtens spise samtidig og også sidde og tænke på, hvad du selv gerne vil bidrage med til samtalen.
- **Aktiv lytning.** Du er 100% til stede. Med både kropssprog og opmærksomhed viser du, at du er 100% engageret og hverken foretager dig noget andet eller tænker på andre ting, mens du lytter.
- **Dyb lytning.** Du er så engageret, at du også opfanger skjulte signaler, ændringer i kropssprog, eller hvad der siges mellem linjerne. Det er typisk coaches, psykologer, terapeuter og lign., der benytter sig af denne form for lytning.

Lyt med ord

- Kom med opmuntrende kommentarer såsom "ja", "hm", "ok", "jeg forstår"...
- Gentag eller omformuler det, der er blevet sagt.
- Reflekter højt over hvad du har hørt.

Tænk på dit kropssprog

- Udstrål positiv energi – smil og vis overskud.
- Hav et engageret kropssprog – virk åben og imødekommende.
- Hold øjenkontakt – uden at stirre.



Redskab: Spørgeteknik

Ligesom aktiv lytning er en god spørgeteknik essentiel i forbindelse med konflikthåndtering.

Det er godt at stille spørgsmål til den anden part i konflikten, fordi du viser, at du lytter aktivt og giver den anden mulighed for at fortælle sin oplevelse af situationen. Du sikrer også, at du forstår den andens oplevelse af situationen.

Nyttige spørgsmål

- **Er åbne** – dvs. de lægger op til en længere forklaring frem for bare et ja eller nej. Åbne spørgsmål starter ofte med et af de 6 "hv"-ord: Hvem, hvad, hvor, hvordan, hvornår og hvorfor.
- **Er korte og enkle** – undgå lange spørgsmål der kan være svære at forstå, og som nemt kommer til at udtrykke din mening og oplevelse af situationen.
- **Skaber klarhed** – hjælp den anden til at afklare dét han/hun ikke forstår ved at spørge ind til det. De har som regel svaret selv, hvis de tænker over det.
- **Skaber engagement og involvering** – spørg ind til det som du kan mærke, den anden gerne vil tale om – undgå at provokere.
- **Uddyber** – både for dig selv og modparten kan spørgsmålene bruges til at uddybe detaljer og fakta omkring det skete.

Gode råd om kommunikation

Hvordan opleves du af den anden?

- Er du selv sur, vred, ophidset eller irriteret? Så er du ikke klar til at gå i dialog.
- Synes du, at den anden er besværlig? Prøv i stedet at se situationen som svær.
- Brug aktiv lytning. Vær nærværende og lyttende.
- Brug spørgeteknikker. Vær nysgerrig. Stil masser af nyttige spørgsmål.
- Respekter og accepter den andens oplevelse af situationen – også selvom du ikke er enig!
- Vær engageret. Tag ejerskab og vis, at du gerne vil løse konflikten.

Hvordan er dit kropssprog?

- Stå eller sid roligt. Det signalerer ro.
- Stå eller sid med front mod din modpart med åbne hænder og arme. Det signalerer åbenhed.
- Hav god øjenkontakt med din modpart. Det signalerer interesse og vilje.
- Et lille smil signalerer, at du er positiv.
- Hold en passende afstand. For tæt på kan virke truende. For langt fra kan virke uengageret.



Hvordan taler du?

- Tal med rolig og klar stemme. Hverken for højt eller for lavt, for hurtigt eller for langsomt.
- Tal i kortere sætninger og stil korte spørgsmål. Det er tydeligere og nemmere at forstå.
- Lyt til ende – undgå at afbryde.
- Svar ikke før du har forstået et spørgsmål eller en situation helt.
- Vær positiv og imødekommende i dine ord. Sig ikke "Hvorfor det?" eller "Det tror jeg nu ikke..." men hellere "Sig noget mere..." eller "Jeg vil gerne forstå..."
- Tal for dig selv. Brug "jeg" fremfor "du", der nemt virker bebrejdende. Sig "Jeg er ikke enig i at..." frem for "Det er forkert, når du siger at..."
- Sig hvad du har brug for – undgå at bebrejde. "Jeg har brug for, at vores møder starter til tiden" frem for "Det er irriterende, at du altid kommer for sent til vores møder."
- Brug humor hvis det passer sig i situationen – fx på konfliktrappens trin 1 til at afslutte sagen.

Hvad kan du gøre, når du er i konflikt med en kunde?

- ✓ Giv modparten mulighed for at fortælle sin historie.
- ✓ Vær nysgerrig og lyt til dét, den anden fortæller.
- ✓ Vis, at du lytter og forstår.
- ✓ Spørg ind til den andens oplevelse af situationen.
- ✓ Du behøver ikke være enig – du skal blot respektere og acceptere det, den anden siger.

Andre gode værktøjer på sammenomtrivsel.nu

- **Konflikter med kunder:** Læs mere om at forebygge og nedtrappe konflikter med kunder.
- **Konflikttrappen:** Læs mere om hvordan og hvornår konflikter trappes op.
- **Hæftet 'Konflikthåndtering'** fra BFA Kontor. Med mere information og flere værktøjer om konflikthåndtering.