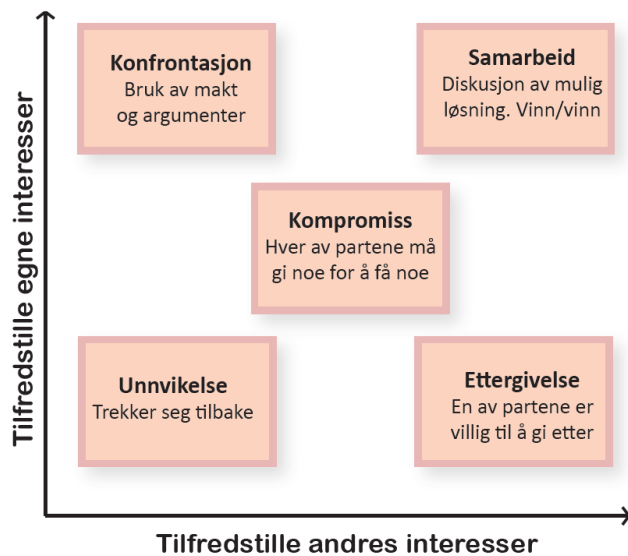


Strategier i konflikthåndtering



I konflikthåndtering finnes ulike strategier, avhengig av situasjon og involverte parter. På den ene aksen handler det om å ivareta egne interesser, på den andre om å ivareta andres. En bevisst leder har flere verktøy å velge mellom.

Konfrontasjon kan være nødvendig når grenser er brutt, eller atferd har gått for langt. Da kan det være riktig å gripe inn med tydelige tiltak, sanksjoner eller varsler, fremfor å fokusere på lytting og forståelse.

Unnvikelse innebærer å trekke seg litt tilbake. Som leder kan man bli for involvert, og det kan gjøre medarbeiderne avhengige av å få hjelp til småsaker. Noen ganger er det best å la dem prøve å løse relasjonelle utfordringer selv.

Ettergivelse brukes når man gir mer enn man får, for eksempel ved å overføre ressurser fra en avdeling til en annen fordi situasjonen krever det. Ikke alltid er en vinn-vinn-løsning mulig.

Kompromiss betyr at begge parter gir og tar litt for å komme til en løsning som alle kan leve med.

Samarbeid handler om å utforske muligheter sammen. Gjennom åpen dialog kan man finne en helt ny løsning som ingen hadde tenkt på, og som ofte er bedre enn en midtveisløsning.

Ingen strategi fungerer i alle situasjoner. En klok leder vurderer både hva konflikten krever, hvem som er involvert og hvor langt den har utviklet seg, og velger strategi deretter.

Innlegget er inspirert fra Thomas-Kilmanns konfliktmodell.