



# Konflikt på arbeidsplassen: Hvordan håndterer du det?

Nyhetsartikkel 06.04.2016 • Skrevet av Nicolay Biørn-Lian

**En konflikt kan ødelegge mye på en arbeidsplass. På Bedriftenes Møteplass 2016 får du høre Norges kanskje ledende ekspert på konflikthåndtering.**

Kan uenigheter håndteres på en måte som gjør at man unngår konflikter som er vanskelig løse?

Kan du øke din selvinnsikt på en måte som gjør deg bedre i stand til å takle konflikter i hverdagen?

Kan man trene på å takle konflikter i hverdagen?

Tor Berntsen er en erfaren organisasjonspedagog og daglig leder av iProsess. Han er spesielt opptatt av endringsprosesser og hvordan man kan utvikle en bedriftskultur som forsterker strategien.

**MELD DEG PÅ BEDRIFTENES MØTEPLASS 2016**

**PROGRAMMET FOR BEDRIFTENES MØTEPLASS 2016**

## Sak og person

Hvem klarer å skille sak og person?



**Sak**



**Person**

## Sak og person

La oss si at disse to sier det samme -  
Hvem gir budskapet sterkest innhold?



**Nabogutten**



**Sjefen din**

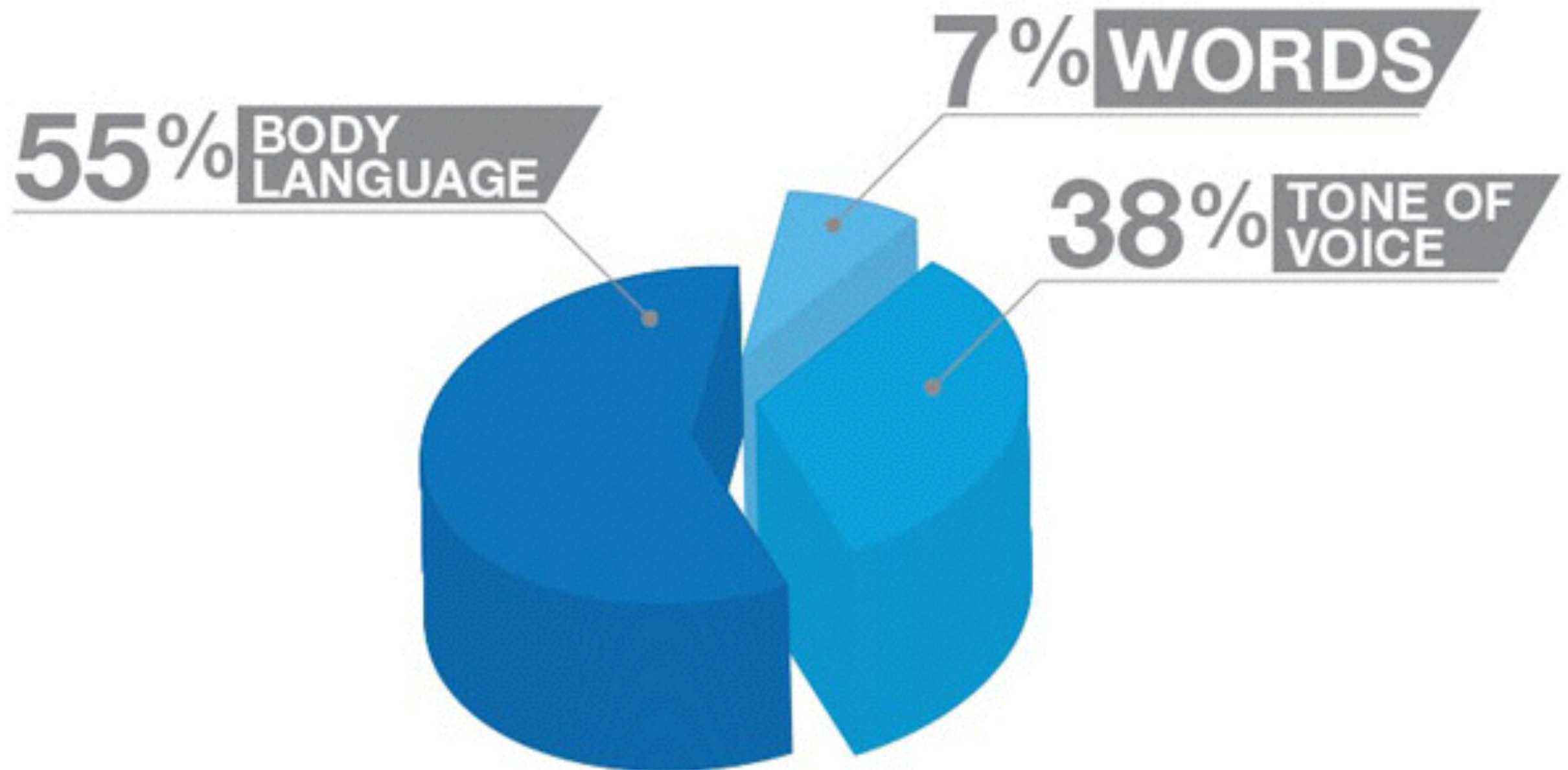
## Sak og person

Troverdig skille mellom sak og person

**Jeg synes at du er  
en forbanna dust.  
Men det du sier er  
skikkelig smart.**



# Hva sier forskningen?



*Albert Mehrabian, Professor i psykologi ved University of California, Los Angeles (UCLA)*

# Sak og person

Konflikter kan oppstå når fokus på personlige forhold blir så sterkt at det overskygger saken på en negativ måte.

Definisjon: En konflikt er kollisjon mellom interesser, verdier, handlinger eller retninger. (Edward de Bono)



**Sak**



**Person**

Betydning i livene våre

Betydning i situasjonen

Emosjonell påvirkning

# Reparere rulletrapp om natta



## Møte med sjefen om morgenen



**Se å rydd opp  
dette verktøyet. Vi  
åpner snart.**

# Oppfattelse

**Empati:** Evne til å lese andres følelser

**Medfølelse:** Evne til å føle litt av det andre føler

**Omsorg:** Evne til å ta vare på andre på en praktisk måte

# Medarbejderens forventning til møte med sjefen om morgenen

Jippi. Jeg er dagens helt! Sjefen liker meg.

Så bra at du klarte å reparere rulletrappa. Det har spart oss for mange problemer i dag.

Men det kan ikke ha vært lett å gjøre alt dette alene. Rekker du å rydde verktøyet før vi åpner, eller skal jeg sørge for at du får hjelp?

Jeg er glad for at den virker men jeg er litt bekymret for deg. Jeg ønsker ikke at du skal utsette deg for unødig risiko, selv om du i øyeblikket er dagens helt.



# Sjefens perspektiv

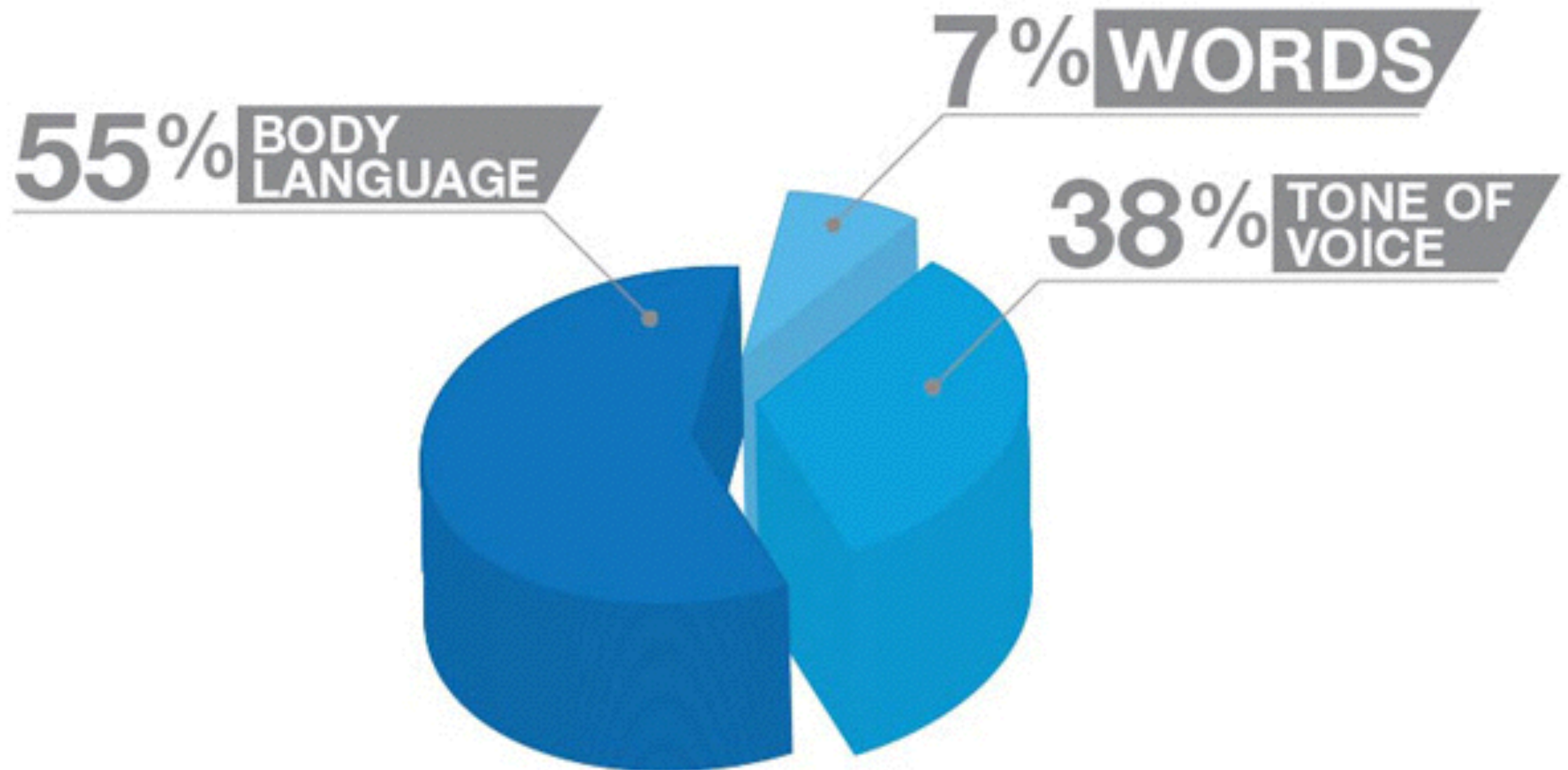


Helt siden jeg gikk fra å være medarbeider til å bli leder har dere motarbeidet mitt lederskap

Min leder har bedt meg jobbe med å holde litt avstand og bli tydeligere

Vi tjener for lite penger og dere er nødt til å skjerpe dere for å beholde jobbene (men det at det er mulig å miste jobbene, har vi ikke sagt ennå)

# Hvilke signaler sender du i hverdagen?



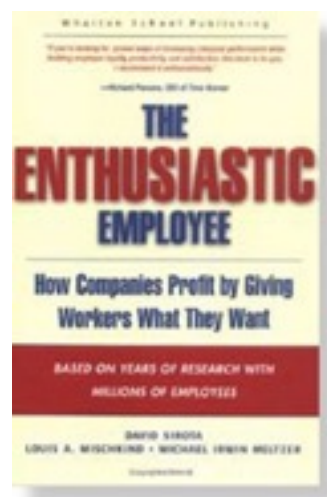
*Albert Mehrabian, Professor i psykologi ved University of California, Los Angeles (UCLA)*

**Veldig Viktig Person**



# Tre overordnede behov preger folks forhold til arbeidet

- **Rettferdighet** («equity») innebærer at arbeidsbetingelsene er basert på upartiskhet, det vil si at de bygger på grunnleggende etiske og samfunnsmessige standarder
- **Prestasjon** («achievement») innebærer stolthet over å gjøre noe som betyr noe, og kunne utføre det på en god måte, få anerkjennelse for prestasjoner og være stolt over hva organisasjonen utretter.
- **Fellesskap** («camaraderie») er å ha varme, interessante og velfungerende relasjoner til andre på arbeidssstedet.



David Sirota, Louis A. Mischkind og Michael Irwin Meltzer

# Konflikter oppstår ofte når behovene våre blir avvist!

VI BEKLAGER TEKNOFFEL!

**Vi føler oss som: Very Unimportant Person**



## Mitt oppdrag

Du er en Veldig Viktig Person, men vi har i den siste tiden vært i en svært spesiell situasjon med helt unike målkonflikter som har ført til at du har fått denne opplevelsen.

# SAK - PERSON - SITUASJON



**Vi er enige i at du er en VIP og denne opplevelsen er beklagelig og midlertidig**

# Harvard`s 75-års studie avslører hemmeligheten bak et lykkelig liv

Meaningful relationships and connections matter. A lot.



"Let me lay out 70 years of evidence that our relationships with other people matter, and matter more than anything else in the world," writes Vaillant in a [2009 Positive Psychology News](#) article.

# Hvordan forebygge konflikter i hverdagen?

- Si det alle tenker og kommenter all atferd som går i retning av å bli negativ



# Hvordan trene på å takle konflikter i hverdagen?

- Normaliser konflikten og si at dette ordner seg. Alt vi trenger å gjøre er å snakke sammen til vi forstår hverandre.



**Fantasien er større  
enn virkeligheten**

**Først må du forstå  
deretter kan du be  
om å bli forstått!**

# Vi er alle Veldig Viktige Personer





# BLI DEN BESTE UTGAVEN AV DEG SELV SOM LEDER



**iPROSESS**

[HJEM](#) [BLOGG](#) [OM IPROCESS](#) [KONTAKT OSS](#)