



LEDARSKAP I **KONFLIKTSITUATIONER**

AV BENGT THURN

LEDARSKAP I KONFLIKTSITUATIONER

Många känner igen sig i situationer där personalen börjar prata bakom ryggen på varandra. Har svårt att samarbeta. När kafferasterna blir stela tillställningar och möten slutar i häftiga ordväxlingar o.s.v.

Många ledare/chefer känner sig obekväma eller osäkra i situationer där en konflikt uppstår. Oron och rädslan hos ledaren tar då lätt överhanden och spår på konflikten och oron bland personalen.

Men konflikter är inte farliga, tvärtom! En konflikt kan vara mycket utvecklande om den hanteras rätt.

SYMPTOM

Problemen som beskrivs ovan är symptom på att något inte är som det ska. Det kommer inte lösa sig av sig självt utan kommer fortsätta om inte ledaren tar situationen på allvar.

Polariseringen tilltar. Konflikten stegras. De som befinner sig i konflikt kommer längre från varandra. Det blir allt svårare att hitta öppningar och de inblandade slipar på sina egna argument istället för att fokusera på att hitta en öppning – en lösning!

Ofta är det endast den modiga och balanserade ledaren som kan förändra situationen, och det är något som måste göras! Den modiga ledaren tar tag i situationen – den rädda håller sig undan.

VERKLIGA ORSAKER

Orsakerna till konflikter kan tyckas vara många. Men är det verkligen så? I de flesta fall hittar man orsaken till konflikter i en personalgrupp hos ledaren/chefer:

- ▶ Hur har ledaren kommunicerat med gruppen?
- ▶ Hur tydligt är ledarskapet?
- ▶ Finns det tydliga ansvarsområden?
- ▶ Är organisationens värdegrunder kommunicerade?
- ▶ Är ledaren tydlig nog?
- ▶ Agerar ledaren direkt när en konflikt uppstår, och hur?
- ▶ Vet gruppen vad det gemensamma målet är?

Det finns många fler frågor, men orsakerna pekar allt för ofta på just LEDAREN – den konflikträdda ledaren som gömmer sig.

FÖREBYGGA OCH LÖSA KONFLIKTER

Vad ska du göra som ledare om konflikter uppstår? Det enskilt viktigaste är att inte blunda för problemet. Ta tag i det omedelbart!

Ledare är ofta bra på att se och agera på andra typer av problem, till exempel när försäljningen viker, när resultatet inte är som förväntat och produktiviteten är lägre än förra året. I det läget vet ledaren ofta hur han/hon ska agera och är inte heller rädd för att ställa krav på förändring. Med konflikter är det annorlunda.

Här följer några enkla råd för att förebygga och hantera konflikter:

- ▶ Se till att vara närvarande i gruppen – var synlig!
- ▶ Var tydlig med vad du vill åstadkomma.
- ▶ Kommunicera mål och förväntningar tydligt.
- ▶ Skapa en ansvarsfördelning som ökar medarbetarnas trygghet.
- ▶ Lyssna på dina medarbetare – försök höra vad de egentligen säger.
- ▶ Agera vid minsta antydning eller misstanke om konflikt. Ställ frågor som kan klarlägga vad det är som händer. Döm inte – lyssna.
- ▶ Ta tag i situationen.

”Men det här känns jobbigt och obekvämt.” ”Jag känner mig inte mogen för det här, jag är helskraj!” ”Varför ska det här drabba just mig?” Så känner nog många när en sådan här situation uppstår.

Då gäller det att ta hjälp. Ibland kan det kännas svårt att ta hjälp av närmaste chef – han/hon har ju trots allt anställt mig för att hantera den här situationen. Ta då istället hjälp av en erfaren kollega som du känner förtroende för. Tänk dig att din kollega är som en ”Sherpa”, en som har varit uppe på toppen i blåsväder många gånger, vet vilka faror som lurar, känner till den bästa vägen och kan stötta dig mot målet.

Eller ta hjälp utifrån – en extern ”Sherpa” eller ”Speaking Partner” som har varit med länge och hanterat många liknande situationer. Du kommer känna dig tryggare än om du försöker lösa allt på egen hand!

Det ställs enorma krav på en ledare idag. Nästan ingen klarar av att leva upp till alla förväntningar. Gemensamt för framgångsrika ledare är att de har insett det och tar hjälp av andra!

Bengt Thurn
Business Sherpa

bengt.thurn@madicon.se
+46 709 931 540