

LEDERKRAFT KONFLIKTHÅNDTERING

12. september 2024



TORIL NYGREEN GRAVE

LEDERUTVIKLER, COACH & COACHTRENER



- Pedagog, Master i ledelse, MCC Coach
- Lærer, HR-Manager, Menighetspedagog, Konsulent/ Partner
- Grunnlegger av LEARN Coaching

LEARN
Coaching

TNG
consulting 

MIN ERFARING FRA KIRKA

- Aktivt medlem & frivillig
- Menighetspedagog, Mentor (IKO)
- Oppdrag for kirka:
 - Konflikthåndtering
 - Kursholder/ Foredragsholder
 - Teamutvikling
 - Samtalepartner / Coach

- Å VÆRE I KONFLIKT
- Å KOMME VIDERE
- Å FOREBYGGE KONFLIKTER
- NYSGJERRIGHET

Å VÆRE I KONFLIKT

Opplevs energitappende

Mister kreativitet og initiativ -> leverer dårligere

Svekker selvfølelsen/ troen på andre

Vondt/ sårt/ urettferdig/ ensomt

Søker å forstå gjennom «historiefortelling»

Å VÆRE I KONFLIKT

Gjør at du har behov for forståelse

En lengsel etter at andre skal få opp øynene/ se det du ser

Din historie bygges – den er ikke objektiv

Ulike narrativer kan eksistere, team kan rives i filler

Finnes den sanne/ rette historien?

Historiefortelling kan være å utøve makt

Å VÆRE I KONFLIKT

Den fundamentale attribusjonsfeilen (Psykologi):

Vi har en tendens til å attribuere (årsaksforklare) atferd til indre årsaker (personlige trekk) fremfor situasjonelle årsaker

Å VÆRE I KONFLIKT - overordnet perspektiv

Okkuperer arbeidskapasitet (10% stilling? 80%??)

Ødelegger egen og andres motivasjon

Hindrer synergier og gode løsninger – suboptimalisering

Lavere produksjon/ dårligere kvalitet

Svekket omdømme

Mindre kreativitet og innovasjon

Bremser læring og utvikling

- Å VÆRE I KONFLIKT
- Å KOMME VIDERE
- Å FOREBYGGE KONFLIKTER
- NYSGJERRIGHET

Å KOMME VIDERE

Å være i konflikt er en akutt tilstand

Overvinn ubehaget - Be om hjelp i dag!

Om du blir bedt om å hjelpe – håndter det I DAG

For hver dag som går kan ryddejobben vokse betraktelig

TNG Consulting har en 36 timers regel



Å KOMME VIDERE

Veldig viktig

Veldig vanskelig

Overfladiske løsninger/ «tiltak» kan gjøre
mer skade enn nytte

Å KOMME VIDERE

Hva betyr det?

Det en part lengter etter kan være det den andre parten sterkt behøver at ikke skjer

Å KOMME VIDERE

Innebærer ofte:

- Å lytte til de ulike perspektivene
- Forstå slitenhet og sårhet
- Ikke godta «sårhetens forventning»
- Rollebevissthet

Å KOMME VIDERE

En beslutning må tas

Skal partene fortsette å jobbe sammen?

Eierskap hos den enkelte til beslutningen

Hvordan ser NEI ut?

Hvis JA: Hva må settes ord på før vi går videre?

Marker et skille!

Hva gjelder nå?

- Å VÆRE I KONFLIKT
- Å KOMME VIDERE
- Å FOREBYGGE KONFLIKTER
- NYSGJERRIGHET

Å FOREBYGGE KONFLIKTER

Å FOREBYGGE KONFLIKTER

Fundament:

Tro på mennesket

Nysgjerrighet

Kommunikasjonskompetanse

Mot og Modenhhet

Å FOREBYGGE KONFLIKTER

Alle er mer enn den såredes opplevelse

Ikke «bli kjøpt og betalt» av historien

Empati er ikke avhengig av enighet

Å FOREBYGGE KONFLIKTER

1. Selvledelse/ å overkomme ubehag

→ Prioritering

Raushet/ feighet?

Neste steg initieres i dag

Å FOREBYGGE KONFLIKTER

2. Lytt og forstå

Vinn tillit ved å vise forståelse for opplevelsen

Forståelse fordrer ikke enighet

Speil tilbake hva du har hørt. Du trenger ikke bekrefte holdninger/ meninger, bare vise forståelse.



Å FOREBYGGE KONFLIKTER

3. Ta grep

Nå som du vet at noe er vanskelig mellom partene har du et ansvar - Rollebevissthet

Å bare lufte hjertet er ikke en mulighet

Tidsaspektet,.. Hva er planen??

Å FOREBYGGE KONFLIKTER

4. Lytt til alle

Avtal et møte med den (de) andre partene.

Vær åpen og nysgjerrig!

Å FOREBYGGE KONFLIKTER

5. Vurder om det er trakassering/ overgrep?

Eks på hva som ikke er det:

- Lave prestasjoner
- Negativitet
- Micro management/ Dårlig ledelse
- Lav sosial intelligens
- Manglende forventningsavklaring

Å FOREBYGGE KONFLIKTER

6. Møtes som mennesker

Deltakerne deler SUBJEKTIVE OPPLEVELSER
basert i FAKTISKE HENDELSER

Personkarakteristikk og mulige intensjoner
holdes utenfor

Bli enige om veien videre

Å FOREBYGGE KONFLIKTER

7. Følg opp

Hva trenger den enkelte?

Hva trenger gruppa?

Hvem holder i fremdriften? Ansvar?

Å FOREBYGGE KONFLIKTER - oppsummert

7. Følg opp

6. Møtes som mennesker

5. Vurder

4. Lytt til alle

3. Ta grep

2. Lytt og forstå

1. Selvledelse

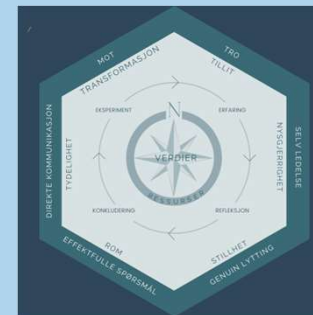
F
U
N
D
A
M
E
N
T

Tro på mennesker!

Nysgjerrig holdning

Kommunikasjonskompetanse

Mot og modenhet



ALLE HAR RETT – DELVIS!



- Å VÆRE I KONFLIKT
- Å KOMME VIDERE
- Å FOREBYGGE KONFLIKTER
- NYSGJERRIGHET

HVA ER NYSGJERRIGHET?

- En av de viktigste drivkreftene bak vitenskapelige funn og menneskelig utvikling
- Et ønske om å utforske eller tilegne seg kunnskap
- Indre motivasjonsdrevet/ knyttet til positiv affekt

<https://snl.no/nysgjerrighet>

HVA ER DET MOTSATTE AV
NYSGJERRIGHET?



Hjernen din har ett inntrykk
av alle du kjenner



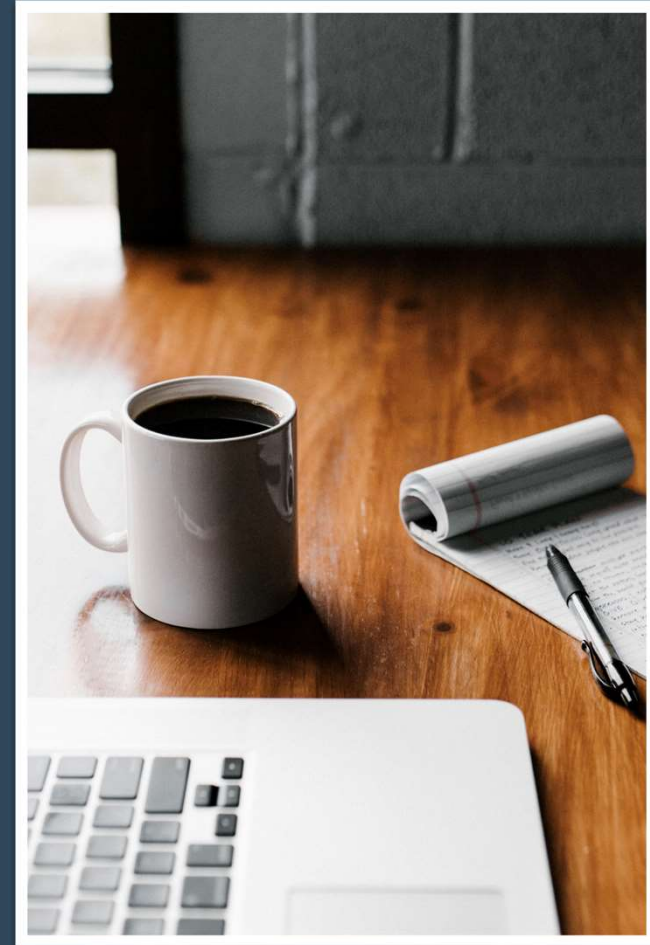
«Confirmation Bias»

- a) Søker bevis som stemmer over ens med hypotesen
- b) Tolker informasjon på en slik måte at denne stemmer overens med hypotesen
- c) Selektivt gjenkaller minner som er i tråd med hypotesen

Refleksjon

Tenk på en person du gjerne ville hatt en enda bedre relasjon til.

1. Hva føler du når du tenker på personen?
2. Hvilke mindre gode sider har denne personen? (2-4 karaktertrekk)
3. Hvordan påvirkes deres samhandling av disse karaktertrekkene?



Til ettertanke

- Hvordan lytter du annerledes til en person du har høyere tanker om?
- Hvordan uttaler du deg annerledes?
- Hvilken positiv forventning i møte med en god venn har du, som du ikke har i møte med denne personen?
- Hva hadde skjedd med deres kommunikasjon om du hadde blitt hjernevaska/ fått hukommelsestap?

NYSGJERRIGHET er motgiften til «BIAS»



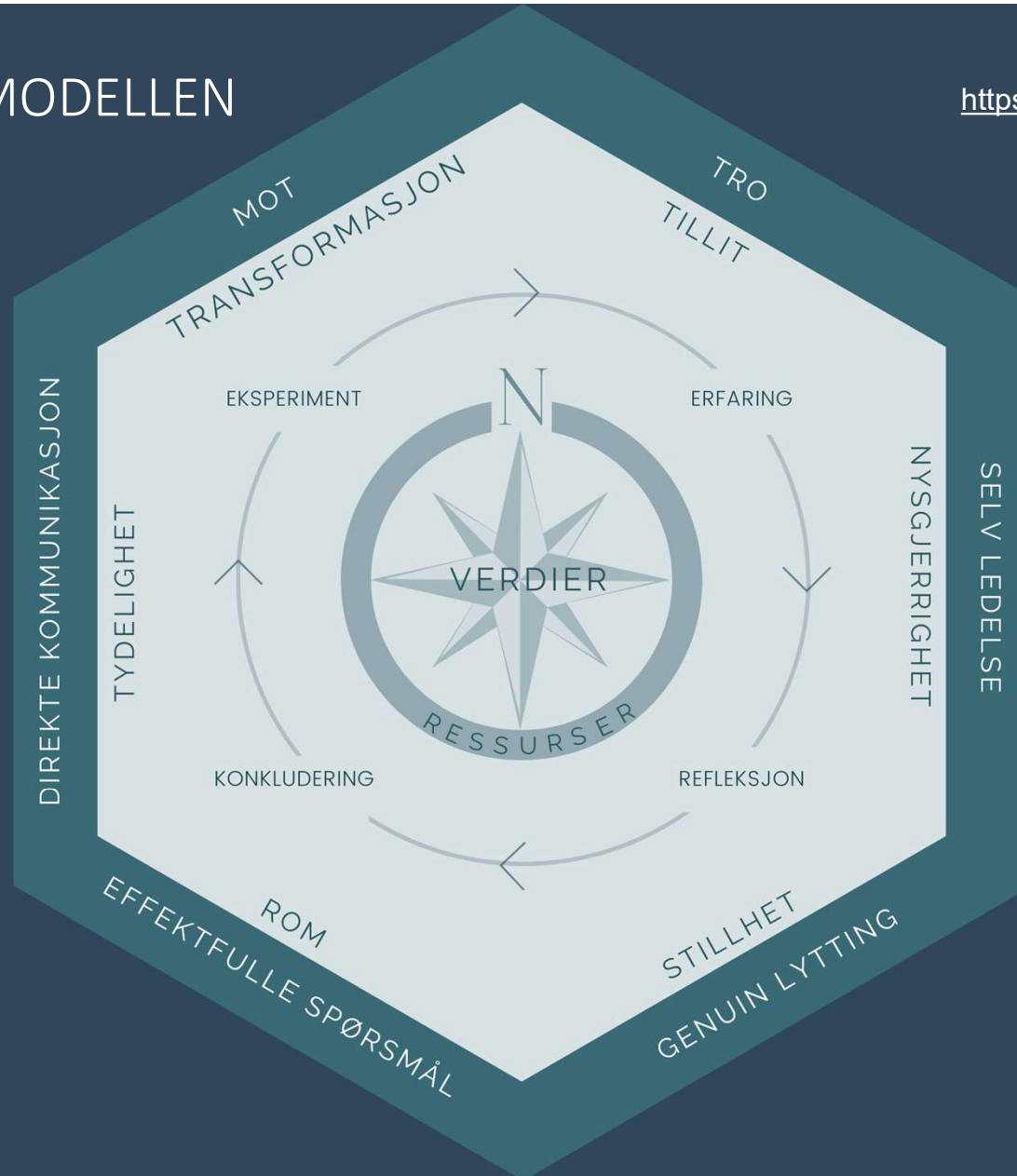
ØK DIN NYSGJERRIGHET:

- Velge å tro at du ikke vet.
- Velge å være nysgjerrig heller enn å påvirke.
- Hva vil du oppnå? Hvilken rolle vil du ha?

*Å tenke at den du prater med har en innsikt som du ikke har
– gjør deg til en bedre samtalepartner.*

LEARN COACHING MODELLEN

<https://www.learncoaching.org/our-model>



TNGCs liste over BEST PRACTICE i HR-rollen

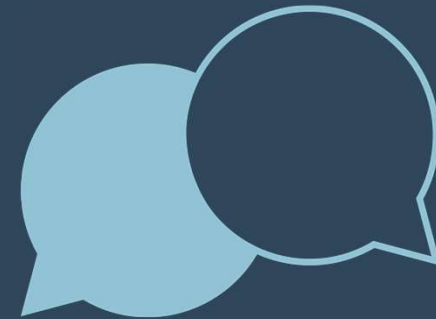
- Vær rollebevisst
- Oppretthold tillit på alle nivå
- Ovenfor den enkelte ansatte: lytt og ansvarlig-gjør
- Ikke ta ledernes jobb, men støtt dem til å gjøre sin egen

- Oppover: vær tydelig på det du ser, forvent å bli hørt, vær frimodig – og så lojal mot beslutninger. Formuler gjerne de konsekvensene du tror beslutningen kan få samtidig som du uttrykker lojalitet.

TNGCs liste over BEST PRACTICE ved betroelser

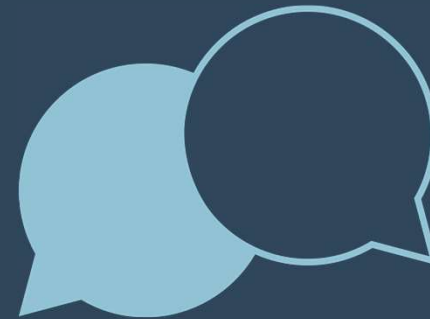
- Spør
 - Hvordan er dette for deg?
 - Hva trenger du fra meg/ fra vår samtale?
 - Hva tror du selv at bør skje for å løse dette?
- Vær tydelig på hva du kan gi/ ikke gi
 - Lytte (til en viss grad)
 - Ta i mot informasjon (kun om du kan gå videre med den)
 - Konfidensialitet (nei)
- Ansvarlig-gjør: Hva er personens ansvar/ rolle?
- Hva er bedriftens agenda her?
- Søk andre perspektiver
- Hva er din rolle?
- Når skal du følge opp (en konflikt KAN IKKE bli liggende)?

- Å VÆRE I KONFLIKT
- Å KOMME VIDERE
- Å FOREBYGGE KONFLIKTER
- NYSGJERRIGHET



Hva vil du spørre om?

Individuell refleksjon



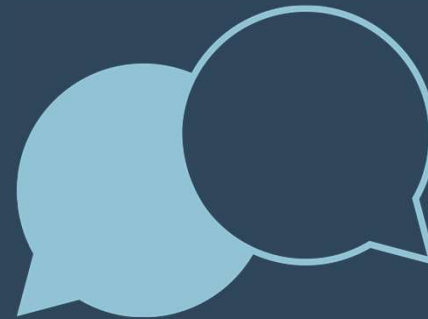
Hva har du blitt bevisst på?

Hva har utfordret deg?

Hva trenger du?

Noter individuelt – 3 minutter

Samtale



Alle deler én ting de ble bevisst på.

Hva er ett smart grep dere kan gjøre i deres stab?

Hvordan kan dere øke nysgjerrigheten?

TUSEN TAKK FOR ENGASJEMENTET

LYKKE TIL!

www.tngc.no

