



Illustrasjon: Colourbox

La problemet ligge der det er

Vi møter til stadighet utfordringer og problemer som må håndteres.

Uenigheter og personalkonflikter er ikke uvanlig på arbeidsplasser. Uten at vi vet helt hva som har skjedd eller hvem som

skylder på hvem, må vi forsøke å finne ut av det. Når handlingsplanen er klar, tikker vi av på oppfølging og ivaretagelse av personvernet. Så kommer det vanskelige, å la problemet ligge der det er. Å ikke la det smitte videre i resten av organisasjonen. Dette krever fokus og bevissthet. Bli med videre så skal du få noen gode råd.

PUBLISERT Torsdag 23. november 2023 - 08:58



Å løse problemer i en organisasjon kan være en utfordrende oppgave, spesielt hvis det inkluderer personalkonflikter. At mennesker barker sammen fordi de er uenige eller forskjellige, er ikke uvanlig, enten det handler om fag, metodikk, kommunikasjon eller personlighet. Likevel er det en kunst å greie å håndtere det på en god nok måte. Jeg sier god nok, fordi det kan bli for ambisiøst å tro at man skal kunne løse noe hundre prosent. Det som er viktig, er at håndteringen blir så konstruktiv som mulig slik at den fører til et bedre arbeidsmiljø for de involverte. Analyse, sortering, kommunikasjon, respekt og beslutninger må gjennomføres. Noe må vi også la ligge. Å tvinge folk til å mene eller føle noe de ikke gjør, kan virke som en umulighet. Følelser på arbeidsplassen spiller en viktig rolle i arbeidsmiljøet og påvirker både trivsel og produktivitet hos den enkelte.

”Forskning fra STAMI viser at ca. 10 prosent av alle

yrkesaktive i Norge, har opplevd ubehagelige konflikter med arbeidskolleger eller ledere

Det handler om å hjelpe de involverte til å identifisere fremtidige muligheter i situasjonen. Det er ikke sikkert at det beste er å bruke for mye tid på hva selve problemet er, hva som forårsaket det eller hvem som har mest skyld. Dette kan gjerne eskalere temperaturen og følelsene til de involverte. Da kan det gjerne låse seg litt hos den enkelte og prosessen kan bli mer omfattende enn nødvendig. Det vil som oftest være flere versjoner som ikke nødvendigvis lar seg forene. Det aller viktigste for øvrig organisasjon er å opprettholde effektiv drift slik at vi når målene våre.

Konkurransen om hvem som har rett

Dersom det blir for mange diskusjoner eller konfrontasjoner mellom de involverte, kan det fort oppstå konkurranse om hvem som har rett. Eller hvem som har mest rett. Noen tar med seg hjelpere eller kommer med dokumentasjon som gjør at saken kun peker i en spesiell retning. Dette er ikke særlig produktivt. Det kan være mer effektivt å snakke en-til-en med de involverte og fokusere mest på hvilke tiltak som kan bedre situasjonen. Når man har snakket med alle, gjelder det å analysere og finne løsninger som kommer de involverte til gode. Her gjelder det å få med seg de involverte til å bli med på nye løsninger, selv om de ikke opplever selv å ha skyld i saken. Vær forberedt på å gå mange runder før man kommer frem til en konstruktiv plan.

”Man trenger ikke være en del av problemet, for å være med på gode fremtidige løsninger.

Spør hva de involverte trenger

Det er ikke bare Rema 1000 som mener at det enkleste er det beste. Jeg pleier å spørre den enkelte rett ut om hva de trenger mest i den situasjonen de befinner seg i. De fleste svarer ærlig. Ut av munnen renner beslutningskriteriene deres ut, for hva som må til for å komme videre. Det er gjerne både konkret og tydelige. Det

kan være en unnskyldning for noe som har blitt sagt eller gjort, eller noe som må trekkes tilbake. Det kan også være behov for å få en pause, eller å få aksept for noe eller noen.

Det som kanskje kan virke som en liten ting, kan være det som skal til for å komme videre.

Her ser du et eksempel på en slik kommunikasjon:

- Kan jeg få lov til å slippe å hilse på den personen jeg er i konflikt med til jeg håndterer situasjonen bedre?
- Ja, så lenge jeg får lov til å fortelle den andre hvorfor, og hvor lang periode det er snakk om. Jeg må også forhøre meg om det er greit for den andre personen.
- Ok, jeg må i hvertfall får en arbeidsuke.
- Jeg forstår, la meg sjekke og komme tilbake til deg.
- Den andre personen godtar to arbeidsuker med avstand uten å hilse, dersom du trekker tilbake det du sa om at vedkommende måtte ha personlighetsforstyrrelse.
- Ja, det beklager jeg og trekker tilbake. Jeg mente ikke å si det sånn.

Gjennomslagskraft

For å få gjennomslagskraft hos andre må vi oppfattes som troverdige. Det er mottakeren som bestemmer om du er troverdig eller ikke. Hvem som fremstår som troverdig styres av inntrykkene mottakerne får av deg. Det er altså en subjektiv vurdering. Vi bygger troverdighet slik vi fremstår som person, med det vi kan og det vi gjør. Personlig troverdighet handler om å virke pålitelig, forutsigbar, ansvarsfull og sannferdig. Troverdigheten er også knyttet til rollen du har, kompetansen, utdanningen eller profesjonen din. Det hjelper å være godt forberedt, møte i tide, være høflig og opptre seriøst. Man bør derfor vite litt om mottakerne, hva som er viktig for dem, og hva som skal til for at de skal kunne ta beslutninger. Å vise at du er i stand til å se både styrker og svakheter er tillitvekkende. Det samme gjelder å tolerere andre menneskers meninger og holdninger.

”Av og til er det rett og slett mer tid, den enkelte trenger for å komme seg igjennom vanskelige utfordringer.

La problemet bli ligge der det er

Når analysen, samtalene og fremtidige løsninger er på plass, bør vi forsøke å la problemet ligge der det er i organisasjonen. Det vil si forsøke å unngå at det spres utover og involverer for mange andre. Jeg snakker om å kapsle inn problemet slik at det ikke smitter for mye over på andre i organisasjonen. Vi er alle tjent med å la løsningene få jobbe seg inn over tid slik at vi får se hvordan de fungerer og hva som må til av korrigeringer og endringer. Det gjelder også for de involverte, de vil at alle skal glemme det som har skjedd, slutte å snakke om det og fokusere på andre ting.

Unngå å bli for ivrig og ambisiøs på andres vegne

Vær også forsiktig med å bli for ambisiøs på andres vegne. Å løse problemer ofte krever tålmodighet, innsats og samarbeid. Det er viktig å være realistisk og la de involverte få eie og ta ansvar for sin egen prosess. Andre kan kun

fasilitere, og ikke løse selve saken. Forsøk å la være å gå for mye inn i, og kjempe for mye, i andres saker. Det kan ende opp med at det du som utenforstående som blir mest ambisiøse og som trykker for hardt og fort. Bruk heller tid til å evaluere og kommunisere åpent og ærlig med de involverte.

”Den som vil mest oppnår

HRmagasinet

REDAKTØR

HRmagasinet/hrmagasinet.no

[Geir Christiansen](#)

901 98 440

KONTAKT

redaksjonen@hrmagasinet.no

annonse@hrmagasinet.no

abonnement@hrmagasinet.no

SNARVEIER

[Kontakt](#)

[Abonnement](#)

[E-magasin](#)

[Annonser](#)

[HR-guiden](#)

[Kalender](#)

[Personvernerklæring](#)

[HRmagasinet på LinkedIn](#)

[HRmagasinet på Facebook](#)

[Nyhetsbrev](#)