

KONFLIKT- OG KONFLIKTHÅNTERING

Morten William Knudsen
Stig Berge Matthiesen



BI Frokostseminar
19-02-2019



Definisjon

M

- ❖ En situasjon hvor én eller flere personer føler seg frustrert, blokkert eller irritert av én eller flere andre med hensyn til et eller annet mål (Van de Vliert 1998).
- ❖ 30% av alle ansatte opplever konflikt med kollegaer, 40% med ledelsen (Sortland & Einarsen 2011)

Konstruktiv / destruktiv

M

Konstruktiv konflikthåndtering bidrar til å dempe frustrasjonen hos partene, noe som modererer konflikttatferden, og som øker sjansen for å løse konflikten.



Destruktiv konfliktløsning, derimot, bidrar til økt frustrasjon og irritasjon blant partene, man samler troppene, flere personer blir involvert, og konflikten kan spre seg til flere situasjoner og nye temaer.

Bør vi unngå konflikt?

M

- ❖ Konflikt kan både være konstruktiv (produktiv) og destruktiv (kontraproduktiv)
- ❖ Ledere bruker 20-40% av tiden sin på konflikthåndtering
- ❖ Ruben (1978): "...konflikt er ikke bare vesentlig for vekst, endring og utvikling i levende systemer, men er også et systems fremste forsvar mot stagnasjon, isolasjon, entropi (oppløsning) og påfølgende utryddelse"

12 typer konflikter

S M


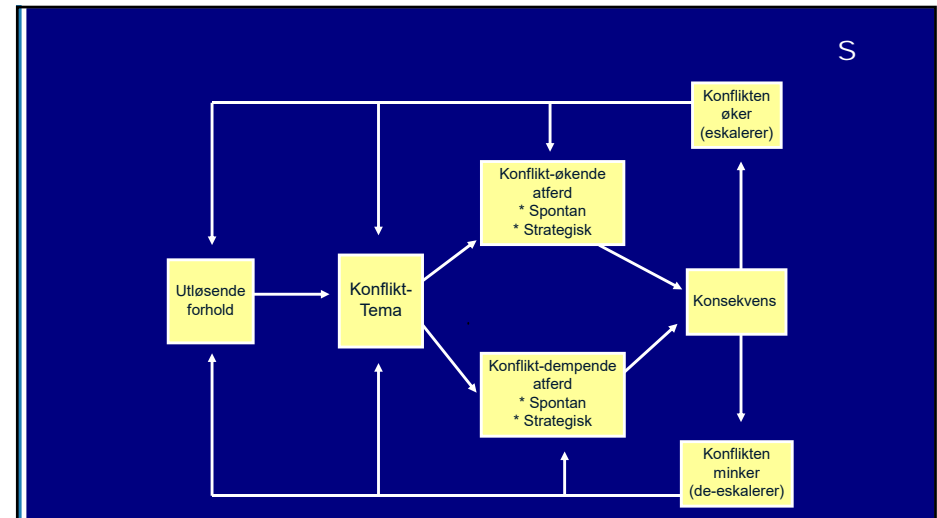
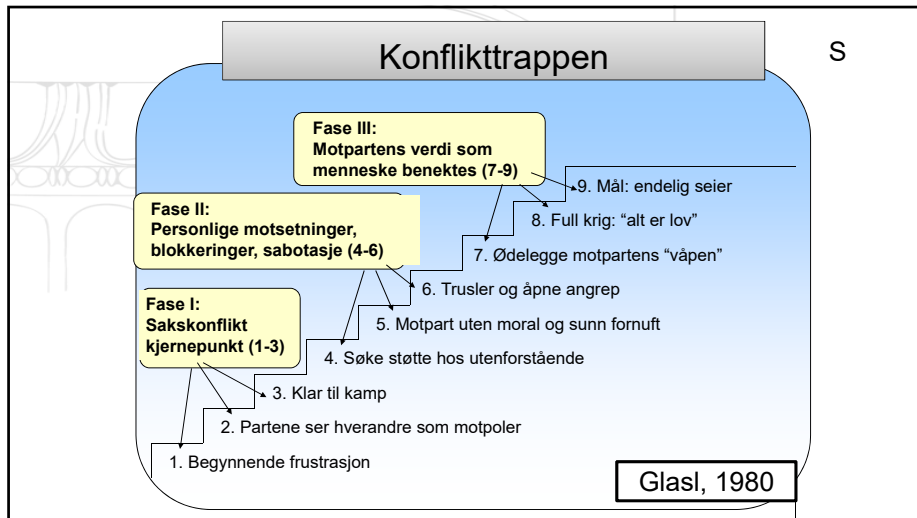
1. Parkonflikten
2. Rollekonflikt
3. Interessekonflikt
4. Mål/ middel konflikt (sak)
5. Hierarkisk konflikt (leder/ ansatt, sosiale klasser)
6. Sentrum/ periferi
7. Fag- og profesjonskonflikter
8. Verdikonflikt
9. Interpersonlig (personkonflikt)
10. Intrapersonlig (psykisk)
11. Territorielle (naboer, land)
12. Materielle verdier konflikt (arv, penger)



Når konflikter ikke tas opp, eller unngås (Hode i sanden)?

M

- ❖ Benekte at konflikter finnes, fortrenge informasjon
- ❖ Følelse av hjelpeløshet og maktesløshet (Glasø 2009)
- ❖ Manglende kunnskap, også om konsekvenser

Hersketeknikker

1. Usynliggjøring
2. Tilbakeholdelse av informasjon
3. Dobbel straff
4. Påføring av skyld og skam
5. Latterliggjøring



Tillit

M S

- ❖ Norge er kanskje det land i verden der man har størst tillit til hverandre
- ❖ Tillit er mye lettere å rive ned enn å bygge opp
- ❖ Er tilliten til stede er det en ressurs i konflikthåndtering
- ❖ Tillit dreier seg om å senke guarden, og stole på at den andre gjør det samme, og ikke utnytter situasjonen
- ❖ Motsats er mistillit
- ❖ Nelson Mandela!



Mentalisering og konflikt

M

- ❖ Det er vanlig at man forstår og forklarer andre menneskers atferd gjennom å henvise til deres personlige karakteristika som intelligens, evne, motivasjon, holdninger og personlighet.
- ❖ En slik *egenskapsforklaring*, som også er blitt kalt *den fundamentale attribusjonsfeil* (Ross 1977), blir ofte forsterket i konfliktsituasjoner.



Metoder og håndteringsmåter for konflikter

M S

Makt

- ❖ Streik/ lockout
- ❖ Styringsrett

Interesser

- ❖ Dialog
- ❖ Mekling

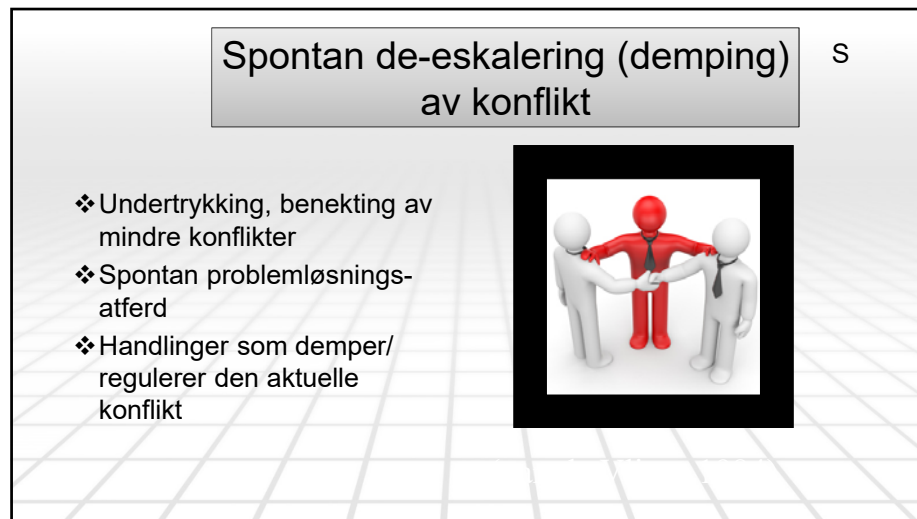
Rettigheter

- ❖ Lover
- ❖ Regler
- ❖ Uformelle normer
- ❖ Presedens

Oppløsning

- ❖ Flytte personer
- ❖ Reorganisere
- ❖ Bytte partner

Uri, Brett og Goldberg (1988) og Rognes (2013)



5 sentrale punkt



M S

1. Konflikt er uunngåelig
2. Det sentrale er å mestre konflikter, og lære av de
3. Viktig å ta grep tidlig, våge, være proaktiv
4. Konflikter som IKKE håndteres hemmer produktivitet, og kan i siste instans ødelegge organisasjonen
5. Konflikter kan bedre en organisasjon (skape dynamikk, «lufte ut», gjøre organisasjonen mer produktiv)