



TAL OM PROBLEMERNE, INDEN DE GÅR I HÅRDKNUDE

På en arbejdsplads er det helt naturligt, at der fra tid til anden opstår konflikter. Når konflikterne opstår, er det vigtigt at forholde sig konstruktivt og sagligt til dem

DIN KOLLEGA HAR IGEN "glemt" at spytte en 20'er i gavekassen, og det irriterer dig grænseløst. Det er egentlig ikke så meget penge. Det er princippet. Du overvejer at konfrontere vedkommende med den manglende indbetaling, men noget holder dig tilbage. For du orker faktisk ikke at være den bebrejdende og millimeterdemokratiske kollega.

Men det er vigtigt at italesætte de små problemer på arbejdspladsen, inden de vokser sig store. Sådan lyder det fra konflikthåndteringsekspert Mads Lønnerup, fra Supplement AS, der lørdag den 17. september holdt kursus om konflikthåndtering for HK/Privats medlemmer af Branchesektion Produktion.

- Hvis en kollegagruppe ikke taler åbent om, at det eksempelvis er et problem for nogen, at andre kommer for sent til morgenmøderne, kan irritationer og uenigheder vokse og udvikle sig til konflikter, siger Mads Lønnerup. Han henviser til

VOXPOP

Brancheorganisation Produktion har holdt kurset om konflikthåndtering. Vi har spurgt deltagerne, hvad de har lært, og hvordan de kan bruge det i deres arbejde.



ANITA JØRGENSEN: Man bør tage konflikterne i opløbet. Hvis der opstår en konflikt på min arbejdsplads, vil jeg fremover være bedre til at putte svesken på disken. En konflikt bliver ikke løst af at blive ignoreret.



HELENE WAGNER: Kurset bekræftede mig i, at det er vigtigt at italesætte små problemer, inden de vokser sig store. Fx kan noget, mine kolleger gør, irritere mig, og så er det vigtigt at sige, for de gør det jo ikke for at genere mig. Og det kan være nemt at rette op, hvis det bliver sagt.



CARSTEN SVEIGAARD: En uenighed kan let blive til en konflikt, specielt i perioder, hvor der er ekstra travlt på jobbet. Når jeg fremover oplever en konflikt på min arbejdsplads, vil jeg tage højde for den situation, som konflikten er opstået i.



VIVI SØNDERSKOV: Det er vigtigt at holde arbejdsrelaterede konflikter på et sagligt niveau, så diskussionerne ikke bliver personlige. Næste gang jeg har en konflikt, vil jeg have in mente, at det ikke er vedkommendes personlighed, men uenigheden, som er roden til konflikten.



TRINE BENFELDT: Folk oplever og håndterer konflikter meget forskelligt. Jeg oplever i dag, at folk er blevet mere "forskrækkede" for hinanden, når der er tale om kommunikation uden for det skrevne ord. Det er meget ærgerligt. Efter kurset i dag er jeg lidt mere bevidst og rustet til at håndtere en evt. konflikt med en positiv dialog - både i skrift og tale.

Konflikttrappen, som er en model, der netop viser, hvordan uenigheder kan eskalere (se modellen på modsatte side).

DROP DEN PERSONLIGE SPYDIGHED

Hvis du vil undgå, at uenigheder på din arbejdsplads udvikler sig til konflikter, er det først og fremmest en god ide at fokusere på selve uenigheden frem for at rette personkritik.

- Det er vigtigt at skelne mellem uenigheder og konflikter.

En uenighed kan udvikle sig til en konflikt i det sekund, argumenterne i diskussionen ændrer karakter fra at være saglige til at være personlige, siger Mads Lønnerup.

Han tilføjer, at det er langt mere konstruktivt at fortælle en kollega, at det hæmmer din arbejds effektivitet - altså beskrive konsekvenserne, når vedkommende ikke svarer på mails frem for at fortælle kollegaen, at hun er utjekket og ligeglad med andres tid.

Når dine argumenter tager afsæt i din egen oplevelse af situationen, giver du samtidig mulighed for, at din kollega kan give sin version af, hvorfor hun eksempelvis er langsom til at svare på mails.

ACCEPTER FORSKELLIGE OPLEVELSER

Det er vigtigt, at problemer på arbejdspladsen bliver diskuteret på en måde, hvor der gives plads til forskellige oplevelser af den samme situation.

- I en konflikt er der altid mindst to sider af en sag. Og man bør huske på, at der ikke er nogen oplevelser, som er mere rigtige end andre. Måske undlader din kollega at svare på mails, fordi hun fortrækker at snakke med dig i virkeligheden, og måske kommer det fuldstændig

bag på hende, at det irriterer dig, når hun lader være med at svare skriftligt, siger Mads Lønnerup.

STÅ ANSIGT TIL ANSIGT

Det er faktisk en god idé, at du kommunikerer ansigt til ansigt med dine kolleger, hvis du kan mærke, at der er ved at opstå en konflikt. Ved mailkorrespondancer er vi mindre empatiske og forstående, og dermed er der større chance for, at en uenighed kan udvikle sig til en konflikt.

- I skriftlig kommunikation mangler vi kropssprog og stemmeføring, hvilket betyder, at der let kan opstå misforståelser, siger Mads Lønnerup.

Når du står over for det menneske, du er i konflikt med, observerer du vedkommendes mimik og reaktionsmønstre, og du kan derfor tilpasse dialogen til den andens kropssprog og væremåde.

VÆR BEVIDST OM DINE EGNE BEHOV

Ved uenigheder og konflikter er det vigtigt, at du er opmærksom på den anden parts følelser og behov. Men faktisk er det mindst lige så vigtigt, at du er bevidst om, hvordan du selv har det.

- Hvis du gang på gang tilsidesætter dine egne behov, når der opstår uoverensstemmelser på din arbejdsplads, kan din utilfredshed hobe sig op til en vrede. Samtidig skal vi også vælge vores kampe, siger Mads Lønnerup.

Han tilføjer, at det er vigtigt, at du giver udtryk for, hvordan du oplever problemer på jobbet, fremfor at lade en stillestående irritation vokse sig større.

- Uenigheder skal italesættes mens de er små, så de ikke udvikler sig til reelle konflikter. Uenighed om fx mødetidspunkter kan udvikle sig til reelle konflikter om manglende respekt for andres tid, siger Mads Lønnerup. //



KONFLIKTTRAPPENS FEM TRIN

5

ÅBEN FJENDTLIGHED

I ser ikke længere hinanden som mennesker på godt og ondt. I udviser ingen empati eller forståelse for hinanden, derfor går I til angreb på hinanden - verbalt eller fysisk.

Løsning:

Du kan foreslå, at I starter forfra. Du kan også overdrage sagen til en kollega eller en overordnet. Kan konflikten ikke løses, vil én af jer oftest forlade situationen - frivilligt eller ufrivilligt.

4

SAMTALE OPGIVES

Konflikten har nu kørt i en længere periode, og ingen af jer føler jer hørt eller forstået. Til sidst opgiver den ene eller begge at tale sammen - indstillingen er, at det alligevel ikke nytter noget.

Løsning:

Forsøg at nedtrappe konflikten ved at foreslå, at I starter forfra. Undskyld for det, du måtte have sagt eller gjort. Hvis ikke det lykkes at trappe konflikten ned, så skaf hjælp fra en kollega eller en overordnet.

3

PROBLEMET VOKSER

Den ene part inddrager andre problemer, fx tidligere erfaringer og konflikter. Der bliver brugt generaliserende ord som "altid" og "aldrig". Konflikten bliver mere kompleks.

Løsning:

Du bør ikke ignorere problemerne, som din kollega bringer op. Du bør derimod overtale vedkommende til at fokusere på den aktuelle sag og sige, at du gerne vil drøfte de andre problemer bagefter.

2

PERSONIFICERING

Diskussionen bliver personlig. Én af jer bliver følelsesmæssigt involveret og begynder at bebrejde den anden, at konflikten ikke kan blive løst. Sagen har udviklet sig til en konflikt.

Løsning:

Du behøver ikke være enig, men udvis alligevel anerkendelse og respekt for din kollegas oplevelse. Vent med at give din version af sagen. Spørg ind og lyt - undlad at rette misforståelser eller henvise til regler imens.

1

UENIGHED

Der er opstået uenighed mellem dig og din kollega. For at undgå, at den udvikler sig til en konflikt, bør I diskutere problemstillingen på en saglig og konstruktiv måde ved at argumentere for og imod. Hvis I kan undgå at blive følelsesmæssigt involverede, opstår der ikke konflikt.

Løsning:

Antag altid, at din kollega er i god tro. Udvis empati, se, hør og forsøg at forstå din kollegas oplevelse ved at bruge nysgerrighed og undren. Italesæt din kollegas oplevelse, og giv først derefter din side af sagen.

OM BRANCHESEKTION PRODUKTION

Er du ansat i en produktionsvirksomhed, hører du hjemme i Branchesektion Produktion, en ud af syv branchesektioner under HK/Privat. Branchesektionen har ca. 32.000 medlemmer i hele landet og er ledet af en bestyrelse, der vælges hvert 4. år på et delegeretmøde.

Formand
Berit Schilling,
mobil: 23 33 87 93,
e-mail:
BSP1418@gmail.com

Redaktionssekretær
Yasemin Yigit (DJ),
tlf.: 33 30 44 01,
e-mail: yasemin.yigit@hk.dk

DEADLINE FOR KOMMENDE NUMRE

Har du en idé til en artikel til Branchesektion Produktions sider i HK/Privatbladet, kan du kontakte:

Lilja Laxbro
mobil: 30 35 22 55,
e-mail: lilja.jensen@mail.dk

NR. 10
Udkommer 9. december
Deadline er 4. november

BLIV KLÆDT PÅ AF HK

/ FAGLIGT SYNSPUNKT



Berit Schilling,
afregningskoordinator
og formand
for Branchesektion
Produktion

DET ER STORT SET UUNDGÅELIGT at gå gennem livet uden at støde ind i uenigheder og egentlige konflikter. Det gælder både derhjemme - hvor der er bedre plads til maskefald - og i fritidslivet - hvor vi sammen med ligesindede beskæftiger os med noget, vi holder af. Men det gælder sågar også på arbejdet, hvor vi ellers strammer os an for at være den bedste udgave af os selv. Derfor er håndtering af konflikter noget, vi alle har brug for at kunne.

Uenigheder kan ellers være sunde nok. De kan ruske op i indgroede dårlige vaner og også skabe grobund for ny udvikling og innovation, fordi vi gennem uenigheder typisk bliver presset til at sætte os i hinandens sted og forsøge at forstå motiver, synspunkter og argumenter, når vi udveksler ord med hinanden.

Men selv om uenigheder kan være sunde, kan de skabe fundamentet for egentlige konflikter. Og dem trives vi mennesker oftest dårligt i - virkelig dårligt! Og det både derhjemme, i fritidslivet og på arbejdet. Derfor er det vigtigt for os alle at finde ud af, hvordan vi håndterer konflikter og prøver at stoppe dem, inden de eskalere til fjendskab og mistro.

Selv om alle konflikter er unikke, udvikler de fleste sig efter samme mønster. De har en bestemt dynamik. De trappes trin for trin enten op eller ned. Og vi kan alle have godt af at lære, hvordan vi bedre kan mestre at trappe dem ned og forholde os konstruktivt og sagligt til uenighederne i stedet. Første skridt er at lære at italesætte de små problemer, inden de vokser sig store. Og således kan vi også give bedre plads til de af os, der er konfliktsky, så vi føler os trygge i at tilkendegive vores mening eller sige fra, når noget går os på.

Denne måned handler vores artikel om et af Branchesektion Produktions kurser i konflikt-håndtering. Vi håber, at artiklen giver jer lyst til at udforske, hvad det er for kurser, vi ellers tilbyder, så du kan blive klædt på af HK.

FAGLIGT NYT

NOVO FYRER 500 I DANMARK

Novo Nordisk vil fyre 1.000 medarbejdere på verdensplan og 500 i Danmark. Nedskæringerne vil primært ramme forsknings- og udviklingsenheder og stabsfunktioner i hovedkvarteret, oplyser selskabet i en meddelelse til fondsbørsen. Det får betydning for jobbalancen i hovedstadsregionen, mener formanden for Dansk Laborant-Forening HK, Susanne Bahne Hansen.

- Når landets største laborantarbejdsplads stopper op, så falder antallet af opslåede laborantstillinger formodentlig også. Jeg er sikker på, at tillidsrepræsentanterne vil gøre alt for at få de bedste aftaler i hus for de af deres medlemmer, som dagens nyhed desværre kan komme til at berøre, siger hun.

I skrivende stund prøver tillidsrepræsentanterne at forhandle færre afskedigelser til fordel for flere frivillige fratredelser og fornuftige fratredelsesordninger.

Når det hele er overstået, står HK klar til at hjælpe medlemmerne bedst muligt.

FÅ ÅRETS JULEKALENDER

Du kan nu bestille Branchesektion Produktions julekalender på HK.DK/PRODUKTION

SIDSTE CHANCE FOR AT KOMME PÅ TEMADAG

Branchesektion Produktion holder 6. november (09.30 - 16.00) temadag i Middelfart under overskriften "Personlig effektivitet og projektledelse i praksis". Som medlem får du mulighed for at lære om gode vaner og redskaber, der sikrer overblik og overskud. Skynd dig at tilmelde dig via **kursusnummer 0730-16-08** på MitHK.

BLIV SKARP PÅ KUNDESERVICE HELT GRATIS

Er du "frontpersonale"? Og har du lyst til at blive skarpere til at servicere kunder og kolleger og kommunikere med dem?

Så tag med på 3 inspirerende dage på Scandic Horsens.

/ 8. NOVEMBER 2016 Forskellige mennesketyper

/ 9. MARTS 2017 Kommunikation og service

/ 2. OKTOBER 2017 Klage- og konflikt-håndtering

Du får maksimalt udbytte af at tilmelde dig alle 3 dage, men du er velkommen til at vælge en eller to.

Tilmeld dig **kursusnummer 0750-16-03** på MitHK,

eller gå ind på bit.ly/2dzW4Gq