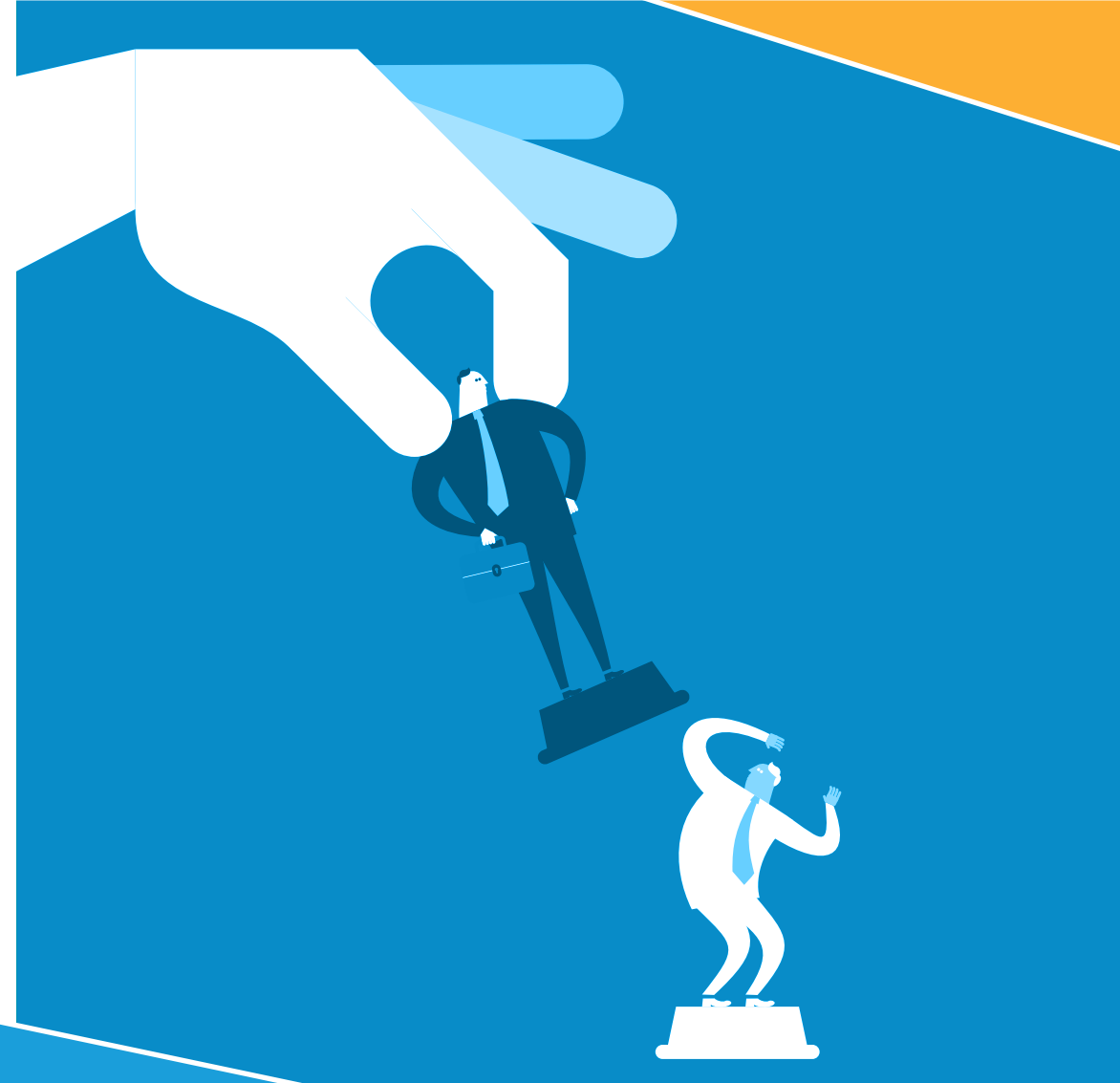


Konfliktin hallinta

MITEN TÄMÄ TOTEUTETAAN 4m

Konfliktin ei tarvitse olla maailmanloppu – se voi olla hyödyllisen oppimisprosessin alku

Jos työpaikoilla on ratkaisemattomia konflikteja, se voi johtaa pahoihin seurauksiin. Motivaatio ja menetys voivat kärsiä, jos kollegat alkavat yleensä inhota toisiaan tai olla eri mieltä. Pahimmassa tapauksessa konflikti voi aiheuttaa jopa kuoleman tai ongelmia lain kanssa. Konflikti on mahdollinen yhtiön kaikilla tasoilla ja niiden välillä.



SYYT

Erilaisissa liiketoimintaympäristöissä ja tilanteissa voi olla erilaisia pieniä konfliktin aiheuttajia, mutta pääsyyt ovat usein samanlaisia. Näihin kuuluvat seuraavat seikat:

- Epäselvä kommunikaatio
- Heikko johto
- Tasapuolisten mahdollisuuksien puute
- Epäselvät työroolit
- Riittämätön koulutus
- Epäreilu kohtelu
- Huonot työolosuhteet

MERKIT JA OIREET

On paljon parempi tunnistaa ja ratkaista potentiaalinen konflikti mahdollisimman aikaisin sen sijaan, että odottaisit kiistojen ja erimielisyyksien pääsevän kärjistymään. Varo pinnan alla piileviä konflikteja ja hoida ne heti, kun huomaat ne.

Konfliktin voi aiheuttaa yhtä hyvin jokin, mitä ei ole sanottu, kuin se, mitä on sanottu. Jotkin ihmiset hoitavat asioita piilottamalla tuntemuksensa ja pyrkimällä pysyttelemään erillään kiistoista. Ryhmät (viralliset ja epäviralliset) pyrkivät usein kestäämään painetta ottamalla etäisyyttä muuhun yhtiöön.

Seikka, joka saa sinut tietoiseksi konfliktista, ei ehkä ole vain yksi ongelma tai tapahtuma, kyseessä voi olla muuttuva kuvio, jossa voi olla mukana seuraavat seikat tai osa niistä:

1. **Motivaatio vähenee**
 - a. Kollegat eivät enää ilmoittaudu vapaaehtoisesti uusiin tehtäviin.
 - b. Työntekijöiden osallistuminen tiimin kokouksissa heikkenee.
2. **Käyttäytyminen muuttuu**
 - a. Sosiaalisista tapahtumista tulee harvinaisempia tai epäsäännöllisempiä.
 - b. Kollegat eivät ole yhtä kohteliaita toisilleen kuin aiemmin.
3. **Tuottavuus heikkenee**
 - a. Kyselyjen ja valitusten määrä kasvaa tiimityön vähetessä.
 - b. Työntekijät ottavat enemmän sairaspäiviä stressin ja pahoinvoinnin takia.

VAIHE 1: LOPETA REAGOIMINEN

Jos me haluamme kehittää tehokkaan konfliktin ratkaisemisen vaatimaa itsehillintää, meidän on ensin ymmärrettävä luonnolliset reaktiot konfliktiin tai sen uhkaan. Kun eläin on hyökkäyksen kohteena, sillä on kolme vaihtoehtoa: taistella, paeta tai jähmettyä paikoilleen. Mutta:

- Et voi taistella, koska huutaminen tai vihastuminen lisää pahoinvointia.
- Sinun on vältettävä pakenemista, koska ongelma ei häivy itsestään.
- Et voi jähmettyä paikoillesi, koska jos olet päättämätön, epävarma tai passiivinen, et ratkaise ongelmaa.

Et ole eläin. Sinun on kohdattava ongelmat rauhallisesti ja rationaalisesti, ja kehitettävä suunnitelma, kun olet harkinnut eri näkökulmia ja perspektiivejä.

VAIHE 2: RYHDY AJATTELEMAAN

Sinun on ymmärrettävä tilanne neutraalilla ja tasapainoisella tavalla. Lopeta olettaminen. Lopeta arvailu. Mitä todella tapahtuu? Miten ja missä se tapahtuu? Ketkä ovat mukana ja mitä he tekevät? Mikä on aiheuttanut konfliktin? Mitkä ovat sen laajemmat vaikutukset ja seuraukset?

Sinun on esitettävä selvästi pitkittyvän konfliktin negatiiviset seuraukset, jotta siihen osallistuvat henkilöt voivat nähdä tilanteen eri näkökannalta. Se auttaa molempia osapuolia luottamaan sinuun.

VAIHE 3: ALOITA KESKUSTELU

Monet konfliktit voidaan ratkaista epämuodollisesti puhdistamalla ilmaa. Ihmiset ovat usein vihaisia, kun he eivät ymmärrä vastapuolen argumenttia - kuten vanha sanonta toteaa: "vihollinen on henkilö, jonka tarinaa ei ole kuunneltu."

Varaa aikaa keskusteluun. Löydät vastauksen todennäköisemmin hiljaisella hetkellä rauhallisessa paikassa kuin hätäisissä keskusteluissa tehtävien välillä. Ryhdy rauhoittamaan tilannetta pyytämällä kaikkia henkilöitä kertomaan, mitä he ajattelevat. Varmista, että pyyntösi on muotoiltua pyyntönä eikä syytöksenä.

Riita vaatii aina kahta osapuolta. Kaikki mukana olevat voivat myöntää, missä he ovat tehneet väärin. Se auttaa luomaan ystävällisyyden ja reiluun tunnetta. Jos vastapuolesta sanotaan jotain mukavaa, se ei haittaa myöskään.

"On parempi puhua kuin kirahvi (joka kulkee korkealla ja jolla on iso sydän) kuin sakaali (joka puhuu hiljaa ja ilkeästi)." Kirahvikielin toinen nimi väkivallattomalle kommunikaatiolle. Tämän suosituksen konfliktin ratkaisemisen käsitteen kehitti 1960-luvulla psykologi Marshall Rosenberg. Se keskittyy kolmeen kommunikaation osaan:

- Empatiaan itseäsi kohtaan (ymmärrä itseäsi)
- Empatia (ymmärrä muita)
- Rehellinen itseilmaisus (autenttinen ilmaisu auttaa todennäköisesti herättämään myötätuntoa muissa).

VAIHE 4: RYHDY TOIMIIN

Jos valitset jonkin objektiivisen haluamas tuloksen, konflikti on helpompi ratkaista, koska kaikki tietävät, mihin tulee pyrkiä.

Varmista, että kaikki tuntevat SMARTER-käsitteeseen (Specific, Measurable, Agreed, Realistic, Time-bound, Ethical and Recorded, katso tähän teemaan liittyvien ohjeiden osaa) liittyvät toimet, joita voi käyttää sopivalla tavalla. Niiden pitäisi parantaa kommunikaatiota luomalla tehokasta vuoropuhelua ja keskustelua.

Pidemmillä aikavälillä kannattaa perustaa (tai muodostaa uudelleen) työryhmiä ja henkilöstöneuvostoja. Nämä rakenteet antavat kaikille äänen sekä osallistumisen ja vastuun tunteen. Näin henkilöstö tuntee olevansa osa ratkaisua eikä vain ongelmaa.

VAIHE 5: ETSI TARVITTAESSA APUA

Konfliktien ratkaisemiseksi voi olla tarvetta etsiä ulkopuolista apua. Ammatillisilla on muodollinen koulutus ja paljon kokemusta riitojen ja erimielisyyksien ratkaisemisesta.

He eivät yleensä työnnä ihmisiä tiettyyn suuntaan, vaan auttavat heitä löytämään omat ratkaisunsa. Ole varovainen kenen kanssa päätät työskennellä, koska väärä henkilö ja väärä lähestymistapa voi tehdä enemmän haittaa kuin hyvää.

Tieto ja ymmärrys ovat tarpeen, jotta konfliktiin voi välttää, sitä voi lieventää ja sen voi ratkaista, mutta jotkin kamppailut ovat asiantuntijan alueen ulkopuolella. Pyydä asiantuntijan neuvoa erityisesti silloin, kun asiaan liittyy juridisia puolia.

JOHTOPÄÄTÖS

Kaikkia konflikteja ei voi välttää töissä. Ne ovat osa luovaa prosessia, uusia ideoita ja muutosta. Konfliktin ei tarvitse olla maailmanloppu - se voi olla hyödyllisen oppimisprosessin alku.