

## Å lede en konfliktsamtale

Konflikter er noe som oppstår hele tiden i organisasjoner. Noen konflikter er store, og andre er mindre. Det er lurt å prøve å ta tak i en konflikt og rydde opp så tidlig som mulig, før konflikten eskalerer. Det beste rådet vi har for å starte på jobben med å få løst en konflikt er at man tar en konfliktsamtale. Altså en samtale mellom de ulike partene i konflikten.

Det er ofte lurt å hente inn noen som kan fungere som en mest mulig nøytral tredjepart når man skal ha en konfliktsamtale. Alle parter i konflikten skal føle at de kan snakke åpent og ærlig uten at den som fasiliterer dømmer dem eller tar side med noen av partene.

Under er et forslag til opplegg du kan bruke når du skal lede en konfliktsamtale mellom to eller flere parter. Tiden som er satt opp er kun et forslag og avhenger selvfølgelig av hvor mange som deltar i samtalen.

### *Introduksjon: Sette rammer (10 min)*

Begynn med å sette rammer for samtalen. Her forteller du om opplegget og spillereglene for samtalen dere skal gjennom. Det er viktig å ta seg god nok tid til å gå gjennom dette grundig.

#### **Din rolle som fasilitator/ordstyrer**

Forklar hva din rolle innebærer. Du er der som ordstyrer/fasilitator. Det betyr at du verken er part eller dommer. Forklar at du ikke er på noen sin side, men at du ønsker å bidra til å løse konflikten.

Det er dessuten ikke sånn at du kan eller skal løse konflikten for dem. Du vil legge til rette for en god samtale, men det er partene selv som må løse konflikten.

#### **Målet med samtalen**

Forklar målet med samtalen, og vær tydelig på at alle må enes om dette før dere går videre.

Målet med samtalen er for det første at partene skal få forståelse for hverandres perspektiver og opplevelser. For det andre er målet at de sammen skal komme fram til løsninger på konflikten. Dette gjør vi for å bedre samarbeidet, slik at alle får det bedre og at organisasjonen kan legge dette bak seg og bruke alle krefter på den eller de sakene de arbeider for.

#### **Rammene for hvordan samtalen gjennomføres**

For at dere skal klare å nå disse målene, må du som fasilitator sette noen klare kjøreregler for samtalen. Deltagerne må selv være innstilt på å finne fram til løsninger og forstå hverandre.

- For å få til det må de aktivt lytte til hverandre og respektere den som prater. Man kan ikke avbryte og må også respektere ordstyrer.
- Det er viktig at alle er ærlige og sier det de opplever som relevant. For at de skal kunne komme fram til løsninger må alt fram og snakkes om.
- Under samtalen må partene snakke med innestemme, både i bokstavelig betydning av å ikke heve stemmen og i betydningen av å tenke over hvordan de ordlegger seg. Det

er viktig at partene snakker ut i fra seg selv, og sine følelser. Og det er ikke lov å pålegge andre meninger eller intensjoner.

- Bruk jeg-språk, ikke du-språk ved å fortelle om hvordan ting oppleves og føles for deg. For eksempel «Jeg føler...», «Når dette skjer så opplever jeg det som...», «Når jeg får høre... så tolker jeg det som...». Ikke «du gjør meg sint fordi du er så krass».
- Det er lov å ta opp ting som går på enkeltpersoner/personlige egenskaper, men vær da ekstra påpasselig med ordlegging og jeg-språk.
- Si ifra at det er lov å vise følelser. Dette kan være en tung samtale. Samtidig må man ta ansvar for egne følelser, og ikke la dem gå utover de andre som er til stede. Har man behov for en liten time-out sier man bare ifra.

Gå gjennom strukturen for samtalen, hvordan du legger opp de ulike bolkene og tidsrammen for å gi partene oversikt, og skape trygghet.

### ***Del 1: Situasjonen sett fra begge sider (20 min)***

Situasjonen sett fra begge partene, en av gangen. Hver side forteller hvordan de opplever konflikten og hva som er problemene. Som ordstyrer fungerer du som intervjuer i denne fasen. Partene intervjues én om gangen. Motparten får ikke lov til å bryte inn underveis. Sett gjerne tidsramme for hvor lenge hver part skal snakke.

### ***Del 2: Forståelsesfasen (20 min)***

Hva tenker partene når de hører hva den andre forteller. Dialog for å forstå og utdype, som ledes av deg som ordstyrer.

### ***Del 3: Ønsket situasjon (25 min)***

Hva fungerer mellom partene i dag, og hvordan ønsker de at samarbeidet skal være? Om alt hadde løst seg til i morgen, hvordan hadde situasjonen vært da? Be partene beskrive og styr ordet. Forsøk å komme fram til et felles mål for ønsket situasjon.

### ***Del 4: Hvordan oppnås ønsket situasjon/ løsninger (25 min)***

Partene må komme fram til hvordan de kan oppnå ønsket situasjon. Hva kan den enkelte gjøre og hvilke tiltak/systemer må introduseres for at konflikten løses? Handling konkretiseres og beslutning tas om hva som må til. Skriv gjerne ned det partene avtaler og forplikter seg til.

Det er viktig å nevne at konflikten ikke vil løses her og nå, men partene skal komme fram til tiltak som på sikt vil bidra til å løse konflikten. De må gjerne også bli enige om hvordan dette skal følges opp, skal de ha et oppfølgingsmøte om en viss tid, for eksempel.

### ***Utsjekkrunde (5 min)***

Ta en runde der partene kort beskriver følelsen de sitter igjen med etter å ha gjennomført samtalen.