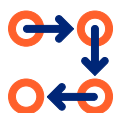




## Håndtering av konflikter

Få forhold, om noen, er uten konflikter. Fra familiedynamikk til arbeidsmiljøer opplever nesten alle i det minste en viss grad av mellommenneskelig uenighet fra tid til annen.



Få forhold, om noen, er uten konflikter. Fra familiodynamikk til arbeidsmiljøer opplever nesten alle i det minste en viss grad av mellommenneskelig uenighet fra tid til annen.

Å unngå en konflikt eller late som om den ikke eksisterer kan noen ganger gjøre situasjonen verre. En konflikt som ignoreres vil sjelden løse seg selv før den tas opp på en skikkelig måte.

Når vi på den annen side håndterer konflikter på en gjennomtenkt og fornuftig måte, lærer vi mer om andre og oss selv.

## En konflikt som ignoreres vil sjelden løse seg selv før den tas opp på en skikkelig måte



### Effektive måter å håndtere konflikter på

- Ha empati for den andres synspunkt eller posisjonen.
- Vær rolig, respektfull og fornuftig.
- Gi slipp på harme og nag mens du jobber mot en løsning.
- Prøv å finne felles grunnlag og områder hvor kompromiss er mulig.
- Kommuniser tydelig og direkte.
- Lytt aktivt. Vær oppmerksom på «følelsene» som uttrykkes i tillegg til ordene som blir sagt.
- Oppretthold din interesse og motivasjon for å finne en gjensidig akseptabel løsning.
- Skill følelser fra fakta.
- Unngå å anta negative ting om den andre personens intensjoner.
- Hvis du er usikker på noe, søk etter klargjørende informasjon.

Gi slipp på harme og nag mens du jobber mot en løsning



## Lite effektive måter å håndtere konflikter på

- Nekte å erkjenne det som er viktig for den andre parten.
- Bruke en aggressiv, konfronterende og kompromissløs holdning.
- Nekte å lytte til ny informasjon som er relevant for konflikten.
- Innta en stiv og lite fleksibel holdning. Det er din måte eller «feil» måte.
- Unngå konfliktens sanne natur av frykt for et negativt utfall.
- Prioritere «å vinne» eller «få rett» fremfor å søke en reell løsning.

Det er lett å tenke på konflikt som noe som bare løses verbalt, men ikke-verbale kommunikasjon kan ha svært viktig innvirkning på hvordan du håndterer og løser konflikter. Å være oppmerksom på ting som subtile variasjoner i kroppsspråk, ansiktsuttrykk, gester, tonefall og undertekst kan føre til en bedre forståelse ikke bare av selve problemet, men også av de dypere og underliggende motivene bak det.

Konfliktløsning kan være en alvorlig sak, men det trenger ikke være helt humorløst. Å bringe inn humor og lettsindighet på riktig tidspunkt i en situasjon kan være en effektiv måte å lette på spenningen, bryte isen og kanskje til og med sette situasjonen i et sårt tiltrent perspektiv.

Å håndtere konflikter kan være en vanskelig situasjon i ethvert forhold, enten det er personlig eller profesjonelt. Men med de riktige verktøyene, et rolig perspektiv og et åpent sinn er det mulig å finne en løsning og opprettholde forholdet.

Når du erkjenner motstridende behov og er villig til å undersøke dem med medfølelse og forståelse, kan det føre til kreativ problemløsning, teambygging og sterkere relasjoner.



## Kritisk støtte når du trenger det

For flere kritiske støtteressurser og informasjon, se [optumeap.com/criticalsupportcenter](https://optumeap.com/criticalsupportcenter).

# Optum

**Dette programmet skal ikke brukes til akutthjelp eller akutte behov. I en nødssituasjon, ring nødtelefon eller dra til nærmeste legevakt.** Dette programmet er ikke en erstatning for legehjelp eller profesjonell behandling. Rådfør deg med legen din om spesifikke helsebehov, behandling eller medisiner. På grunn av muligheten for interessekonflikter, vil ikke juridisk rådgivning bli gitt i saker som kan involvere rettslige skritt mot Optum eller dets tilknyttede selskaper, eller noen enhet som den som ringer mottar disse tjenestene direkte eller indirekte gjennom (f.eks. arbeidsgiver eller helseforsikring). Dette programmet og dets komponenter er kanskje ikke tilgjengelig i alle stater eller for alle gruppestørrelser og kan endres. Unntak i dekning og begrensninger kan gjelde.

Optum® er et registrert varemerke for Optum, Inc. i USA og andre jurisdiksjoner. Alle andre merke- eller produktnavn er varemerker eller registrerte varemerker eller tilhører sine respektive eiere. Optum er en arbeidsgiver som engasjerer seg for like muligheter.

© 2023 Optum, Inc. Alle rettigheter forbeholdes. WF8463081 223388-092022 OHC