

Kommunikation och konflikt

Föreläsning

LMU450 - Ekonomi och organisation

LMU622 - Designmetodik

Chalmers tekniska högskola

Dan Paulin

2018-03-22

[dan.paulin at chalmers.se](mailto:dan.paulin@chalmers.se)

Litteratur och lärandemål

- Litteratur:
 - PP, kap 2, 5 och 9
- Lärandemål:
 - Förklara kommunikationsteorier och konfliktlösningsmetoder i arbetssammanhang

Innehåll

- Kommunikation
 - Verbal - Icke-verbal - Symbolisk
 - Johari fönster
 - Kommunikationsprocess
- Konflikt
 - Konflikttyper
 - Konflikthantering
 - Konfliktlösning

Kommunikation

Hur vi än bär oss åt, så kommer vi att förmedla
något till de människor som omger oss.

Olika typer av kommunikation

- Verbal kommunikation
- Icke-verbal kommunikation
- Symbolisk kommunikation

Verbal kommunikation

- Kommunikation med ord
- Ord kan ha olika mening för olika personer

Icke-verbal kommunikation

- Paraspråk och andning
- Placering och förflyttning
- Ansiktsuttryck
- Kroppsspråk och hur man rör sig

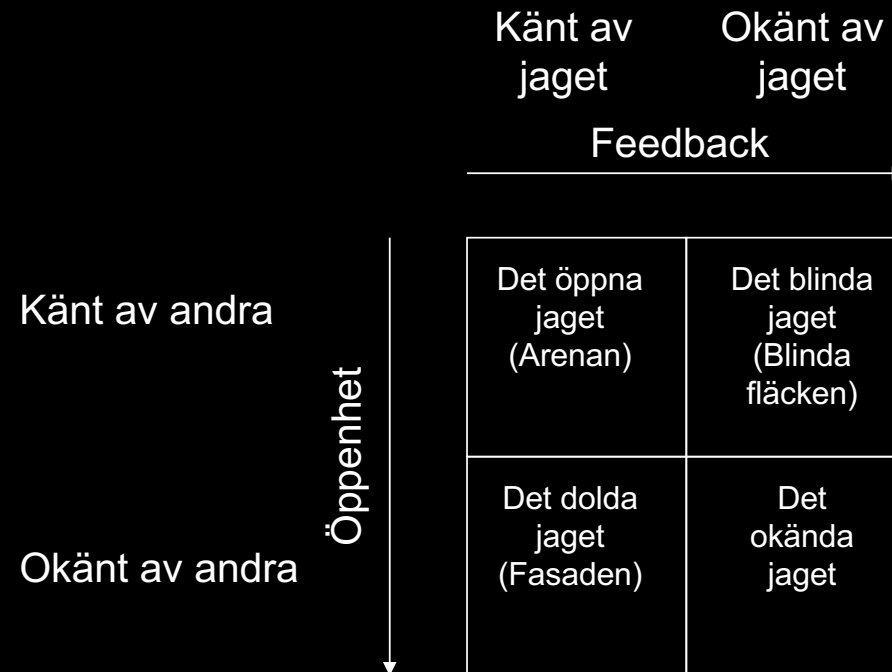
Symbolisk kommunikation

- Klädstil
- Smycken
- Frisyr
- Make-up
- Utformning av arbetsplats eller hem
-

Olika grupper av människor kommunicerar på olika sätt

- Land/världsdel
- Generation
- Företagskultur
- Språk - Gester - Klädsel

Johari fönster



Kommunikationsprocessen

- Upplevelse
- Upplevelse görs till ett budskap
- Budskapet förmedlas
- Budskapet når mottagaren
- Mottagaren skapar en inre bild
- Bilden tolkas

Vad kan gå fel?

- Mottagaren accepterar inte sändarens kanal
- Olika uppfattning om ord och gesters betydelse
- Den inre bilden skapas innan hela budskapet har mottagits
- Tidigare erfarenheter av sändaren som person
- Dålig överensstämmelse mellan verbalt och icke-verbalt budskap
- Budskapet krockar med andra organisatoriska eller strukturella budskap

Allmänt gäller att:

- Ett väntat budskap är lättare att förstå
- Ett välkommet budskap är lättare att förstå
- Ett enkelt/konkret budskap är lättare att förstå
- Känslomässigt laddade relationer eller budskap ökar risken för missförstånd

Viktigt att tänka på

- Hur vi än bär oss åt kommer vi att förmedla något till de människor som omger oss.
- Hur ett meddelande uppfattas beror inte enbart på de ord som sägs.
- Det är långt ifrån självklart att mottagaren uppfattar meddelandet exakt som det var tänkt.

Konflikt

Konflikter är normala

- Sätter igång en dialog
- Luftar känslor och lättar på spänningen
- Rensar den gemensamma luften
- Prövar problemlösningsskapaciteten
- Skapar debatt och nya idéer
- Driver fram förbättringar
- Ökar medvetenheten om vad som gäller

Möjliga negativa konsekvenser

- Vissa personer känner sig förtryckta och mår dåligt
- Distansen mellan människor kan öka
- Goda medarbetare kan välja att säga upp sig

Typer av konflikt

- Sakkonflikt
 - Olika ståndpunkter, t ex hur skall en händelse eller fakta uppfattas
- Värderingskonflikt
 - Olikheter i personers olika åsikter, inget givet svar
- Intresse motsättningar
 - Hur något skall fördelas
- Relationskonflikter
 - Konflikter p g a människors olikhet (ofta p g a projektion & gränssättning)

Konflikthanteringsstrategier

- Maktutövning
 - Någon annan talar om vad som gäller
 - Löser ej (ytlig anpassning)
- Omröstning
 - Löser ej. Man fogar sig efter beslutet
- Kompromiss
 - Löser ej. "Att kompromissa är att aldrig må riktigt bra"
- Samförstånd
 - Möjlig lösning. Hitta en lösning så att alla mår bra

Falska konflikter...

- Missuppfattningskonflikt
 - Feltolkning av varandra och budskap
 - Felaktig information
- Konflikt p g a tillfälliga spänningar
 - Dåligt humör
 - Trötthet
 - Förskjutning
- Manipulation

Konflikthantering – Orsaker - Arbetet

- Oklar målsättning
- Otydlig organisation, avsvarsfördelning
- För mycket/lite att göra, stress
- Utrustningsbrist/resursbrist
- Brist på möjligheter att påverka

Konflikthantering – Orsaker - Människor

- Svag ledare
- Makt, inflytande, prestige
- Olika värderingar
- Små irritationsmoment
- Olika referensramar
- Olika information
- Människors beteenden
- Kommunikationen är inte öppen och rak
- Tillfälliga personliga problem
- Överdriven misstänksamhet
- Utbrändhet, överansträngning
- Missbruk

Vad kan man göra?

- Motivationsarbete – Uppmuntra och förmå de inblandade att vilja finna en lösning
- Rensning
 - Kontrollerad explosion – Skapa ett tillåtande klimat
 - Inventering av konfliktorsaker
 - Rekonstruktion av det historiska förloppet – Vad har egentligen hänt?
 - Föreställningar om varandra ventileras – Hur uppfattar parterna varandra?
- Lösning
 - Hitta minsta gemensamma nämnare
 - Kom överens om vad som skall uppnås – Gemensamma mål
 - Förståelse för den andra parten
 - Vilka lösningsförslag finns?
 - Vilken lösning skall vi gå på?
 - Genomför lösningsförslaget
 - Utvärdera

Vad krävs för att nå en lösning?

- Alla viktiga aspekter av konflikten blir tydliggjorda
- Den andres rätt att ha sin ståndpunkt erkänns
- Parterna prövar den andres ståndpunkter och kritiskt granskar sina egna
- Vilja att utveckla en gemensam lösning

Litteratur och lärandemål

- Litteratur:
 - PP, kap 2, 5 och 9
- Lärandemål:
 - Förklara kommunikationsteorier och konfliktlösningsmetoder i arbetssammanhang

Sammanfattning

- Kommunikation
 - Verbal - Icke-verbal - Symbolisk
 - Johari fönster
 - Kommunikationsprocess
- Konflikt
 - Konflikttyper
 - Konflikthantering
 - Konfliktlösning

Kommande lektioner

Fredag 22/3, kl 10.15-12.00 & 13.15-15.00:

Övning - Kommunikation

Måndag 26/3, kl 13:15-15:00:

FL 3 - Motivation

Litteratur: Artikel 3

Måndag 9/4, kl 08:15-10:00:

FL- Arbetsgrupper

Litteratur: PP, kap 1-4, 6

Måndag 9/4, kl 10.15-12.00 & 13.15-15.00:

Övning - Kolgruvan