KONFLIKT HANTERING

Handbok för
kåraktiva

Umeå Studentkår

Innehållsförteckning

Vad är Umeå studentkår?	sida 3
Inledning	sida 4
Vad är en konflikt?	sida 5
Olika typer av konflikter	sida 6
Konfliktens faser	sida 8
Förebygga konflikter	sida 10
Till dig som är ordförande	sida 11
Positiv möteskultur	sida 12
Avslutningsvis	sida 13

Vad är Umeå studentkår?

Umeå studentkår är en av tre studentkårer vid Umeå universitet. Vi har bland annat i uppdrag att bevaka våra studenters utbildning och agera studentfacklig part gentemot universitet.

Umeå studentkår är en öppen och demokratisk sammanslutning vars verksamhet formas av medlemmarna.

1 kap. 2§
Umeå studentkår stadgar

Umeå studentkår har som huvudsakligt syfte att bevaka och medverka i utvecklingen av utbildningen och förutsättningarna för studier vid Umeå universitet samt främja sina medlemmars väl.

1 kap. 4§
Umeå studentkår stadgar

Tillsammans med utbildningsbevakning och det studentfackliga uppdraget som vi måste, enligt lag, erbjuda alla studenter och inte enbart de som är medlemmar, kan Umeå studentkår hjälpa till med massor av annat.

Ett exempel på något vi kan hjälpa till med är konflikthantering. När det kommer till konflikthantering kan ni dels använda er av denna handbok, dels ta hjälp av det stöd och den kompetens som kårstyrelsen samt övriga kansliet kan erbjuda.

Inledning

Meningsskiljaktigheter inom styrelsearbete är vanligt, och heller inget att vara rädd för. Att stöta och blöta åsikter mot varandra kan faktiskt vara givande och utvecklande, för hur skulle det egentligen se ut om alla tyckte lika hela tiden?
Även om meningsskiljaktigheter kan vara givande är det däremot viktigt att se till att dessa inte går från en situation där en styrelse tycker olika, till en konflikt. För att undvika detta är det viktigt att dels vara medveten om att en sådan risk finns, dels ha verktyg för att kunna hantera om en sådan situation skulle uppstå - för någon gång kommer det antagligen att ske.

Så, innan vi går vidare kan det vara bra att vara medveten om två saker till:

Konflikter kan förebyggas genom tydlig och ärlig kommunikation och tydliga och uttalade förväntningar på varandra.

Konflikter behöver alla styrelser arbeta med systematiskt, och på så sätt göra sig medvetna om hur ni kommer arbeta när en konflikt uppstår.

Vad är en konflikt

En konflikt är en situation där två eller fler parter har olika åsikter, behov eller intressen och där en överenskommelse inte nås genom dialog utan istället leder till spänning och känslor av frustration och i slutändan skapar destruktivitet.

Till skillnad från en meningsskiljaktighet, som kan vara positiv genom att det belyser olika åsikter och perspektiv och leder till en gemensam lösning, kommer en konflikt inte automatiskt att lösa sig, om en grupp inte aktivt försöker lösa konflikten.

Meningsskiljaktighet

En meningsskiljaktighet kan man också se som en form av överenskommelse - en överenskommelse om att man är oense.

Konflikt

En konflikt innebär att överenskommelse inte finns, och kännetecknas av fientlighet mot en motsatt part eller åsikt.

Har en styrelse väl mött en konflikt är man ofta bättre rustade för att möta framtida konflikter än vad man skulle vara om man aldrig stötte på en konflikt. Varför kan framstå som ganska självklart - har man väl hanterat en konflikt vet ni vad ni gjorde bra och vad ni hade kunnat göra bättre för att ta er ur konflikten.

Det är ju som sagt inte ovanligt att konflikter dyker upp inom en styrelse. Ni är ju trots allt valda för att tycka och tänka och på så sätt leda en verksamhet framåt. Insikten om att konflikter kan dyka upp kan också vara jobbig eftersom det inte finns någon vinst i sig att sträva efter att konflikter ska uppstå och ofta vill vi att god stämning ska råda mellan de personer som vi ska arbeta tillsammans med.

Olika typer av konflikter

Kommunikationsproblem

Kan uppstå genom till exempel svårigheter att uttrycka åsikter eller känslor, missförstånd eller rent av att någon har en ovilja att lyssna och ta in andras perspektiv.

Olika arbetsstilar

Kan uppstå genom till exempel att två personer föredrar att arbeta på helt olika sätt vilket skapar samarbetsproblem.

Maktkamper

Kan uppstå om det både finns en formell utsedd ledare i form av en ordförande och en informell ledare som gärna gör sin åsikt hörd högst och tydligast.

Oklara rollfördelningar

Kan uppstå om förväntningar och rollbeskrivningar inte är tydliga och det därmed finns risk att flera personer uppfattar att de har samma uppgift inom en grupp.

Oklara mål

Kan uppstå om förväntningarna på vad styrelsen gemensamt ska åstadkomma inte uttalade och tydliga och att detta leder till olika prioriteringar.

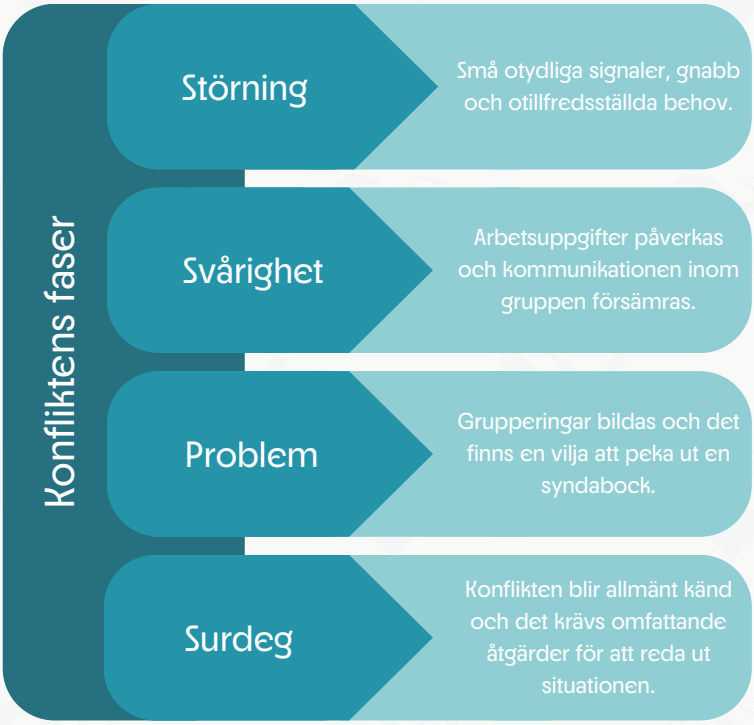
Stress på grund av arbetsbelastning

Kan uppstå om arbetsbelastningen inom styrelsen inte är jämnt fördelad över tid och personer upplever stress, och att alla inte bidrar lika mycket till det gemensamma arbetet.

Konfliktens faser

De vanliga konflikterna kan såklart stanna vid att endast vara meningsskiljaktigheter, eller störningsmoment hos en enskild person som rätar ut sig självt.

Oavsett typ av konflikt ser dock vägen mot konflikt ofta väldigt lika ut och kan delas in i fyra olika faser:



Ju tidigare en konflikt kan stoppas, desto lättare kommer den vara att hantera och reda ut. Det betyder att om ni kan upptäcka en konflikt eller en potentiell konflikt redan i störnings-fasen kommer det garanterat kräva mindre ansträngning att lösa problematiken, än om ni låter konflikten gro till surdegs-fasen.

Störnings-fasen

Det uppstår ett störningsmoment som leder till irritation och här gäller det att vara proaktiv och inte tänka att "det här går över". Försök att vara uppmärksamma på förändringar i beteenden hos varandra och prata om irritationen, då kan ni lyckas stoppa konflikten redan denna fas.

Svårighets-fasen

Vi leker med tanken att ni inte lyckas stoppa konflikten i störningsfasen, då hamnar vi här. Nu påverkas det gemensamma arbetet negativt. Kommunikationen kanske har försämrats vilket snabbt leder till missförstånd och ineffektivitet. Har ni hamnar i denna fas är det viktigt att skapa ett specifikt forum för dialog kring vad som kan ha hänt.

Problem-fasen

Steg tre om ni inte lyckas stoppa en konflikt är problemfasen. Här är det lätt att grupperingar bildas, personer som orsaker till situationen börjar pekas ut och man börjar prata negativt om varandra. Även här är dialog viktigt, men ni kanske också behöver ta in en utomstående part som inte "valt sida" och som hjälper er att reda i vad som hänt och hur ni går vidare.

Surdegs-fasen

Surdegsfasen är konfliktens mest destruktiva fas. Tidigare har kanske konflikten stannat mellan några få personer i styrelsen, men här kommer konflikten påverka hela gruppen. Har konflikten nått denna fas kommer den vara svår att reda ut. Risken är att resterande del av verksamhetsåret behöver användas till att ta er ur konflikten och därför är ett proaktivt arbete viktigt för att inte hamna här.

Förebygga konflikter

Okej, vi har konstaterat att konflikter antagligen kommit uppstå och gått igenom konfliktens olika faser. Nu vet ni förhoppningsvis också att en konflikt behöver hanteras så tidigt som möjligt och att ni absolut inte vill hamna i surdegs-fasen. Vi har också sagt att dialog är viktigt, men det kan ju vara lättare sagt än gjort för vad är det man egentligen ska prata om och hur gör vi för att stoppa nästa konflikt?

Kommunikation

Kommunikation är A och O både i att lösa en konflikt och i att förebygga nästa. Är ni redan i en konflikt bör kommunikationen handla om varför ni hamnat i konflikten och vad både enskilda personer och gruppen som helhet har för behov för att kunna ta sig vidare. Att prata om dessa behov är också ett bra sätt att arbeta förebyggande. Förväntningar på varandra och gruppen som helhet behöver vara tydligt för alla. Ni kanske behöver prata med varandra om hur ni föredrar att jobba och varför, eller förtydliga rollfördelningar för varandra.

Styrdokument

Även om ni kan utgå från den här hand-boken i hur ni kan arbeta med konflikter kan det också vara bra att själva ta fram ett internt styrdokument för hur ni tänker er eventuell hantering. Formuleringar i själva styrdokumentet kan ni diskutera samtidigt som när ni pratar om förväntningar.

Förväntningar

Vi tar detta igen. Det kan vara svårt i början av ett verksamhetsår att veta vad man kan förvänta sig både av året och av varandra. Med det sagt är det därför okej att känna att ni behöver bli varma i kläderna innan ni kan prata om förväntningar med varandra, men då behöver det också vara uttalat att en dialog om förväntningar kommer ske först om ett tag för då är alla införstådda i när de kan förvänta sig den typen av samtal. När ni väl ska prata om förväntningar bör samtalet beröra allt från rollfördelning och vilka uppgifter som ska ingå, till hur ni avser att arbeta tillsammans som styrelse och hur ni tänker kring styrelsemöten generellt.

Umeå studentkår

Vi har gjort vårt bästa för att ni i den här hand-boken ska kunna få hjälp och stöd, men ännu mer hjälp och stöd kan ni alltid få om ni pratar direkt med oss. Vi kan vara stöd i samtal, ta fram utbildningar och hålla workshops.

Till dig som är ordförande

Som ordförande bär man ett konkret och stort ansvar för föreningen och styrelsen, men också för enskilda personers välmående. Därför är det viktigt att du som är ordförande vet vad du kan göra mer konkret för att alla i styrelsen ska må bra och uppleva styrelsearbetet som givande.

Var uppmärksam på hur alla mår

Som ordförande behöver du vara uppmärksam på hur alla ledamöter mår, men du behöver också ta ett stort ansvar för om en person börjar sprida dålig stämning. Fråga hur folk mår och specifikt om det är en person som börjar sprida dålig stämning. Det kan ju vara så att anledningen till den dåliga stämningen beror på något som hänt i privatlivet och inte alls har att göra med styrelsearbetet.

Visa på konkreta exempel

Om du behöver ta ett jobbigt samtal med någon som beter sig på ett sätt som inte är okej, är det viktigt att kunna visa på konkreta exempel. Samtalets fokus bör därför ligga på att konstruktivt lyfta fram hur beteendet påverkar övriga i gruppen snarare än att kritisera personen eller beteendet i sig. Om samtalet uppfattas som personlig kritik är det lätt hänt att personer hamnar i försvarsställning, och då blir det svårare att lösa problemet.

Var lösningsorienterad

Det här hänger i mångt och mycket ihop med tipset om konkreta exempel. Att ta ett samtal med en person ska aldrig handla om en utskällning utan om att försöka hitta den bästa möjliga lösningen för både personen själv och styrelsen i övrigt. Det är lika viktigt att uppmärksamma vad personen gjort bra och visa uppskattning för personens bidrag till styrelsen.

Positiv möteskultur

Ett konkret exempel på något som lätt kan skapa andra konflikter inom en styrelse är om man hamnar i en spiral av negativ möteskultur. Att vara engagerad och gå på möten ska vara roligt, men hamnar man i en spiral av negativ möteskultur finns risken att det istället blir något man våndas inför. Här är konkreta tips för hur ni redan från början kan etablera en struktur som främjar en positiv möteskultur!

Kallelse och handlingar

1

I er stadga bör det stå hur många dagar som gäller för kallelse och handlingar. När det kommer till att skicka ut dessa är det bra att se till att det i kallelsen står tydligt vilket datum och vilken tid som gäller, samt hur man meddelar närvaro eller frånvaro. Tydliga handlingar bör innehålla ett konkret namn på varje punkt, en tydlig beskrivning av varje punkt, och att man gör skillnad på besluts- och diskussionspunkter. Detta så att alla vet vilka förberedelser som krävs inför mötet.

Sätt ramar för mötet

2

När det kommer till ramar för mötet kan det vara bra att prata om om hur ordet kommer att fördelas. Får man prata rätt ut eller räcka upp handen och ordföranden upprättar en talarlista? Och hur säkerställer ni att alla kommer till tals. Även hur ni håller er till ämnet är bra att bolla. Här kan tydliga handlingar vara till stor hjälp, men under möten är det inte ovanligt att diskussionerna börjar dra iväg. Då bär ordförande ett stort ansvar i att hålla er på banan och styra tillbaka till vad punkten faktiskt var avsedd för.

Inled med en må bra-runda

3

Att veta vilken status alla personer i rummet är i för dagen är bra för att veta vad ni kan förvänta er av varandra. Någon har kanske haft en riktigt dålig vecka eller kommer direkt från en tenta, och om den personen får chansen att säga det vet alla andra att just den personen inte kommer vara i sitt esse just idag och kanske därför inte kunna bidra lika mycket som vanligt.

Avslutningsvis

Som sagt, det kommer att uppstå konflikter och det är ingenting att vara rädd för. Det viktigaste är att ni har konkreta verktyg för hur ni kan förebygga dem och vad ni gör när de väl uppstår. Ju mer ni övar, samtalar och jobbar med detta, desto bättre på det kommer ni bli. Ni vet den klassiska sägningen, övning ger färdighet.

Och kom ihåg! Ni kan alltid får hjälp, stöd eller bara komma och prata av er hos någon på kåren centralt. Vi finns till för er!

Organisationsutvecklare

Namn finns på vår hemsida.

För hjälp med workshops och utbildningar.
förnamn.efternamn
@umeastudentkar.se

Ombud

Namn finns på vår hemsida.

För hjälp med konflikter och svåra samtal.
förnamn.efternamn
@umeastudentkar.se

Vice ordförande

Med ansvar för arbetsmiljö och lika villkor.

För hjälp med frågor kopplade till arbetsmiljö och likabehandling.
likavillkor@umeastudentkar.se

Utbildningsbevakare

För Samfak, eller Humfak/Lärarhögskolan.

För andra frågor.
ub.sam@umeastudentkar.se
ub.humla@umeastudentkar.se