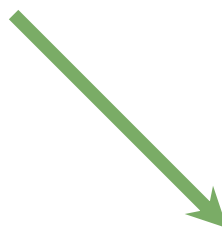
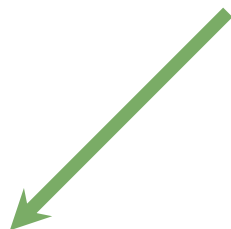


Samarbete – ja tack!

Arbetsglädje, kreativitet och effektivitet



Medlingscentrum



Utbildningsverksamhet

Chefer/ledare

HR

Personalgrupper

Konsultverksamhet

Medling

Kartläggning

Handledning

Vad kännetecknar ett gott samarbete?



Tydliga mål, roller och arbetsbeskrivningar

Bidra till trevlig och respektfull stämning

Agera lösningsorienterat

SAKFRÅGOR

BETEENDEN

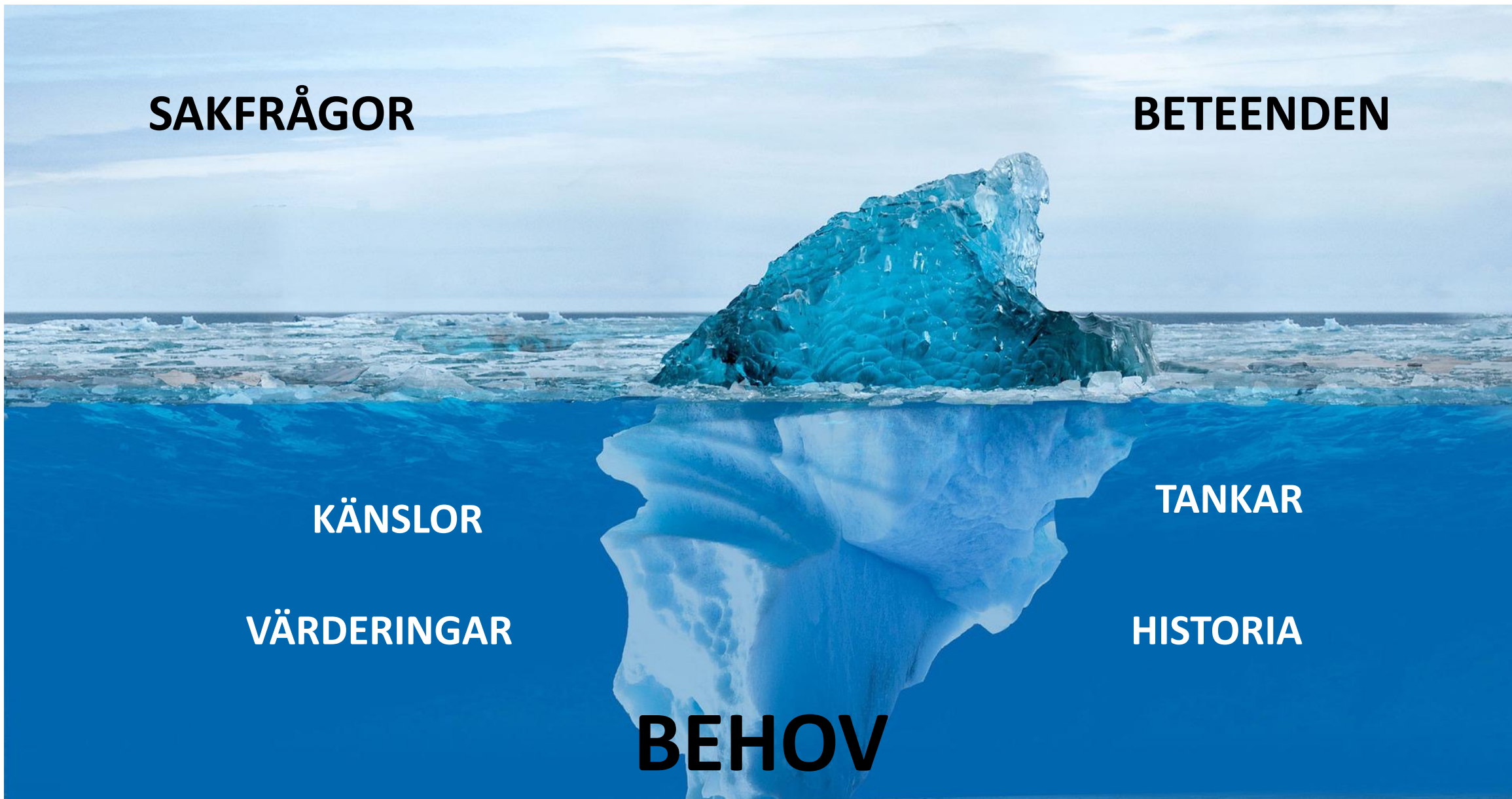
KÄNSLOR

TANKAR

VÄRDERINGAR

HISTORIA

BEHOV



”Olösta konflikter är som en motorväg till kränkningar på arbetsplatsen”

Källa: Stefan Blomberg, psykolog och forskare på Linköpings universitet



Konfliktthandlingsstilar

Kamp

Lyssnar inte

DOMINANS

Snabb

Dina behov

Osjälvvisk

Sätter ej gränser

ANPASSNING

Relationer

Andras behov

Ingens behov

Otillgänglig

UNDVIKANDE

Kan eskalera

Konfliktpaus

50/50

Ej på djupet

KOMPROMISS

Snabb & Rättvis

Sakfrågan

Win/Win

På djupet

SAMARBETE

Kan ta tid

Hållbara Lösningar

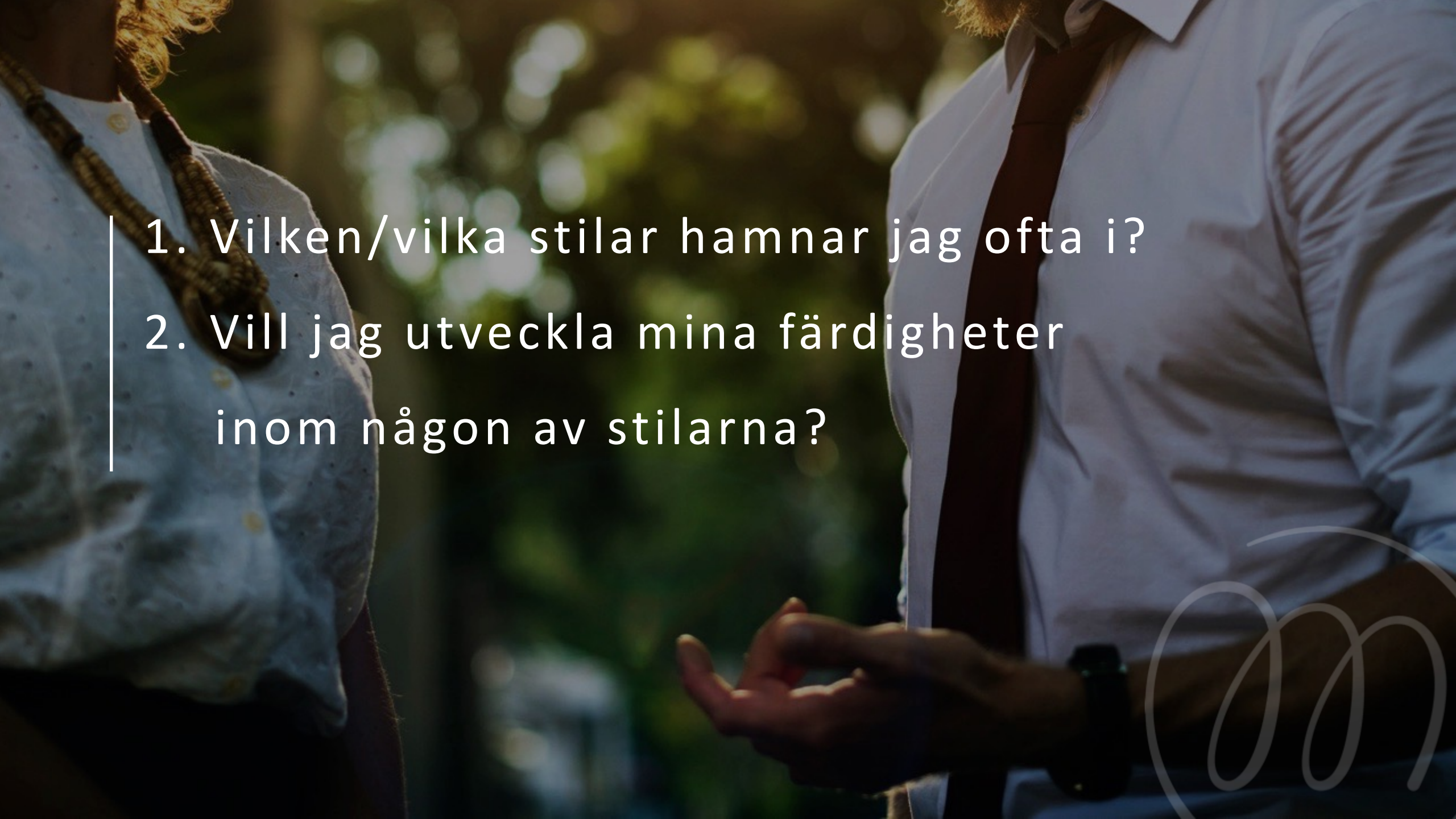
Dominans

Samarbete

Kompromiss

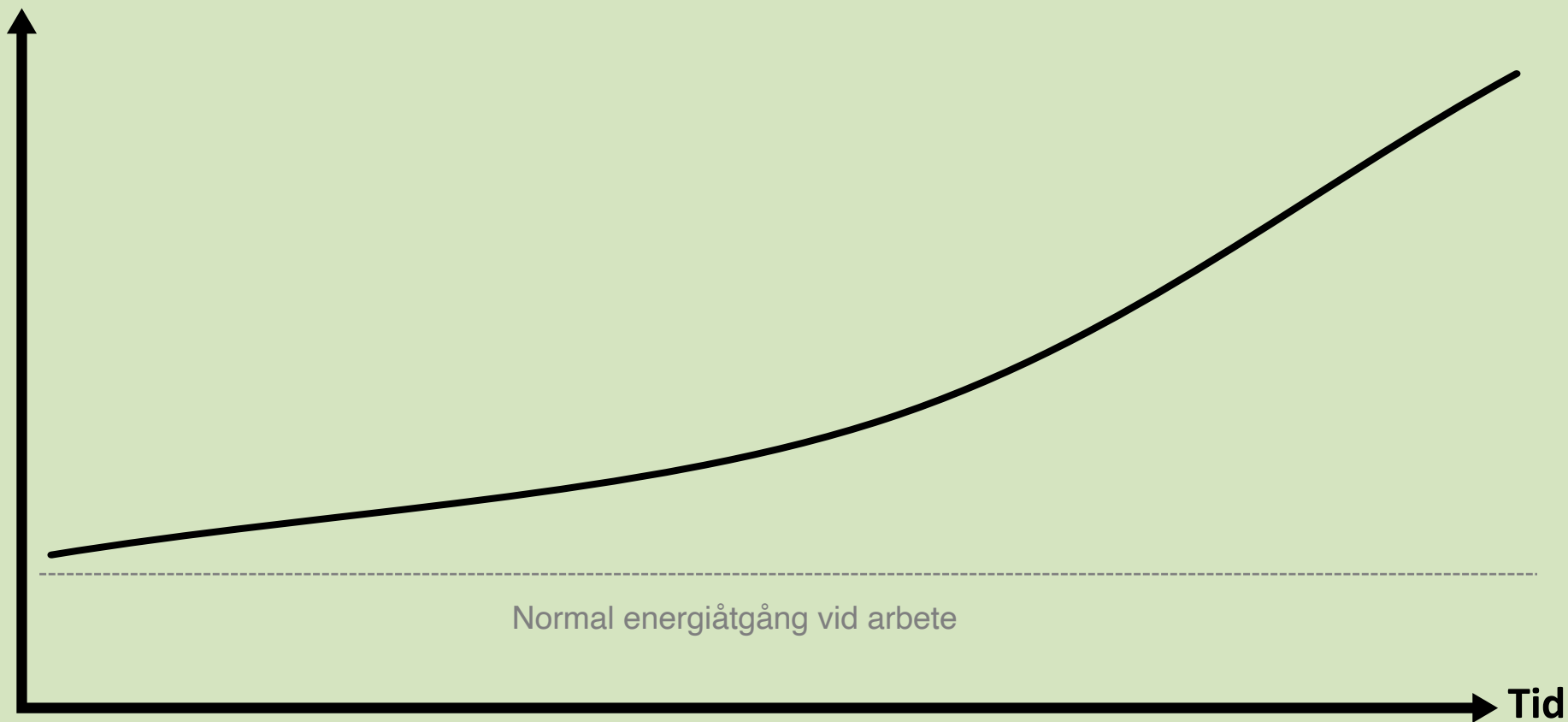
Undvikande

Anpassning

- 
- A photograph of two men in business attire (white shirts and ties) standing outdoors. The man on the left is wearing a necklace. The man on the right is gesturing with his hands. The background is a blurred green landscape. The text is overlaid on the image.
1. Vilken/vilka stilar hamnar jag ofta i?
 2. Vill jag utveckla mina färdigheter inom någon av stilarna?



Resurser, energi



1. Störning

- Små otydliga signaler
- Gnabb
- Behov ej tillgodosedda

2. Svårighet

- Arbetsuppgifter påverkas
- Inom grupp
- Slätas över

3. Problem

- Syndabock
- Snacket går
- Grupperingar

4. Surdeg

- Offentlig konflikt
- Drastiska åtgärder efterfrågas & genomförs.

Förebyggande arbete

Fas 1 & 2

Samarbetskontrakt

Förebygger och hanterar mindre irritationer och meningsskiljaktigheter

Formuleras vid uppstart av nytt samarbete eller vid förändring i befintlig arbetsgrupp.

Sätts gemensamt i arbetsgruppen

Används för att klargöra förväntningar kopplat till exempelvis möten, mailkommunikation, deadlines mm.



Vad är viktigt att tänka på när du ska lyfta
en svår fråga med en kollega...



Medlingscentrums Samarbetsguide Förberedelse

Ibland behöver vi prata om problem och besvärliga situationer med våra kollegor. Målet är att hitta förhållningssätt som alla inblandade är nöjda med. För att hitta sådana lösningar är det bra att i förväg fundera både på sina egna och på den andres känslor, behov och önskemål. Skriv gärna ner svaren på frågorna nedan på ett separat papper.

Vad handlar situationen om? Kom på 1-2 konkreta exempel.

Hur påverkar detta dig? Hur påverkar det verksamheten?

Vad känner/kände du? T.ex. irriterad, stressad, ledsen, förminskad, oroad?

Vad behöver du/hade du behövt? T.ex. få information, tydlighet, ett annat tonfall.

Den andres perspektiv. Varför tror du personen agerar/agerade på detta sätt? Hur tänker den/de andre? Vad är viktigt för den/de andre?

Vad vill/behöver du veta? Vilka frågor har du?

Överenskommelse: Vilka förslag på överenskommelser inför framtiden har du? Vilka önskemål har du? Är det något du vill be den andre om? Var konkret och tänk på att dina förslag måste vara acceptabla både för den/de andra samt för verksamheten i stort.

Besluta hur du vill gå vidare: T.ex. Prata direkt med personen? Är detta en fråga du bör prata med din chef om? Eller inser du nu att frågan inte är värd att prata om längre?

Medlingscentrums Samarbetsguide Förberedelse

För att kommunicera med kollegan/kollegorna om situationen i handför. Då säkerställer du så långt det är möjligt att den/de andra inte går i försvar, och att de då kommer att vara öppna för

Frågan? Vilka bör involveras i detta? Är det endast en kollega? En arbetsgrupp? Tänk på att ta upp frågan med den/de det berör det

Kommunicera frågan? Ska du ta upp frågan ostört i enrum? Eller

Ge ett förslag i själva samtalet? Ett förslag, som kan anpassas, är ett bra förslag.

Är du beredd på att den/de det berör att du vill ha ett samtal och bestämt tid och plats? Du behöver inte säga exakt vad det handlar om. Du kan t.ex. säga "Jag vill prata om ett samarbete."

Ge ett tydligt och använd konkreta exempel. Berätta hur situationen ser ut i verkligheten. Om det passar kan du också berätta om hur du själv har upplevt det. Till exempel stressad eller orolig. T.ex. "Jag blir stressad när jag inte får till exempel tid och jag upplever att..." Eller "Jag upplever att dina åtgärder har påverkat mig i den senaste tiden och jag blir stressad när jag inte får till exempel..."

Skicka ett brev eller skriv ett mejl. Skriv hur du upplever situationen. Lyssna noga och fråga om du vill att den/de det berör ska göra något för att du förstår.

Är du beredd på att den/de det berör ska göra något för att du förstår? T.ex. "Eftersom jag vill att det ska kännas bra för oss båda vill jag..." Eller "Jag är mån om att vi har ett bra samarbete och jag vill att du ska känna dig trygg i ditt arbete..."

Överenskommelse. Kom överens om eventuell uppföljning. Avsluta samtalet på ett sätt och tacka för att ni kunde prata med varandra om frågan.

Medlingscentrums Samarbetsguide Förberedelse

Fråga med dig är det viktigt att du fokuserar på hur du tar del av dessa samtal har ni båda möjlighet att öka er förståelse för varandras relation baserad på ärlighet, ömsesidighet och respekt. För att hitta en väg för ert fortsatta samarbete där ni tillsammans löser alla problem.

Varför lyfter en svår fråga med dig?

Lyften är ett tecken på respekt. Ibland blir vi "tagna på sängen" och då kan vi inte alltid förutspå att vi kommer att kunna ta emot den information som kommer.

Varför lyfter en svår fråga med dig? För att du ska kunna förstå den andres upplevelse och perspektiv.

Varför lyfter en svår fråga med dig? För att du ska kunna förstå om det är något som du inte förstår.

Varför lyfter en svår fråga med dig? För att det är en möjlighet för dig att lära känna den andre bättre och förstå honom/henne.

Varför lyfter en svår fråga med dig? För att du inte helt fel tidpunkt, be att få återkomma, boka tid inom de närmsta dagarna.

Varför lyfter en svår fråga med dig? För att uppföljande möte för att stämna av att allt känns bra för båda parter.

Varför lyfter en svår fråga med dig? För att du reagerar under samtalet.

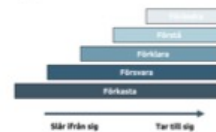
Varför lyfter en svår fråga med dig? För att du inte tänker på feedbacktrappan.

Varför lyfter en svår fråga med dig? För att du inte tar del av informationen? För att du inte lyssnar eller går till

Varför lyfter en svår fråga med dig? För att du inte lyssnar på den andres perspektiv? För att du inte lyssnar på den andres perspektiv? För att du inte lyssnar på den andres perspektiv?

Varför lyfter en svår fråga med dig? För att du inte lyssnar på den andres perspektiv? För att du inte lyssnar på den andres perspektiv? För att du inte lyssnar på den andres perspektiv?

Varför lyfter en svår fråga med dig? För att du inte lyssnar på den andres perspektiv? För att du inte lyssnar på den andres perspektiv? För att du inte lyssnar på den andres perspektiv?



Medlingscentrums Samarbetsguide Förberedelse

Ibland behöver vi prata om problem och besvärliga situationer med våra kollegor. Målet är att hitta förhållningssätt som alla inblandade är nöjda med. För att hitta sådana lösningar är det bra att i förväg fundera både på sina egna och på den andres känslor, behov och önskemål. Skriv gärna ner svaren på frågorna nedan på ett separat papper.

Vad handlar situationen om? Kom på 1-2 konkreta exempel.

Hur påverkar detta dig? Hur påverkar det verksamheten?

Vad känner/kände du? T.ex. irriterad, stressad, ledsen, förminskad, oroad?

Vad behöver du/hade du behövt? T.ex. få information, tydlighet, ett annat tonfall.

Den andres perspektiv. Varför tror du personen agerar/agerade på detta sätt? Hur tänker den/de andre? Vad är viktigt för den/de andre?

Vad vill/behöver du veta? Vilka frågor har du?

Överenskommelse: Vilka förslag på överenskommelser inför framtiden har du? Vilka önskemål har du? Är det något du vill be den andre om? Var konkret och tänk på att dina förslag måste vara acceptabla både för den/de andra samt för verksamheten i stort.

Besluta hur du vill gå vidare: T.ex. Prata direkt med personen? Är detta en fråga du bör prata med din chef om? Eller inser du nu att frågan inte är värd att prata om längre?

Medlingscentrums

Samarbetsguide

Genomförande

När du har bestämt dig för att kommunicera med kollegan/kollegorna om situationen så kan du följa stegen nedanför. Då säkerställer du så långt det är möjligt att den/de andra lyssnar på dig utan att gå i försvar, och att de då kommer att vara öppna för dina förslag.

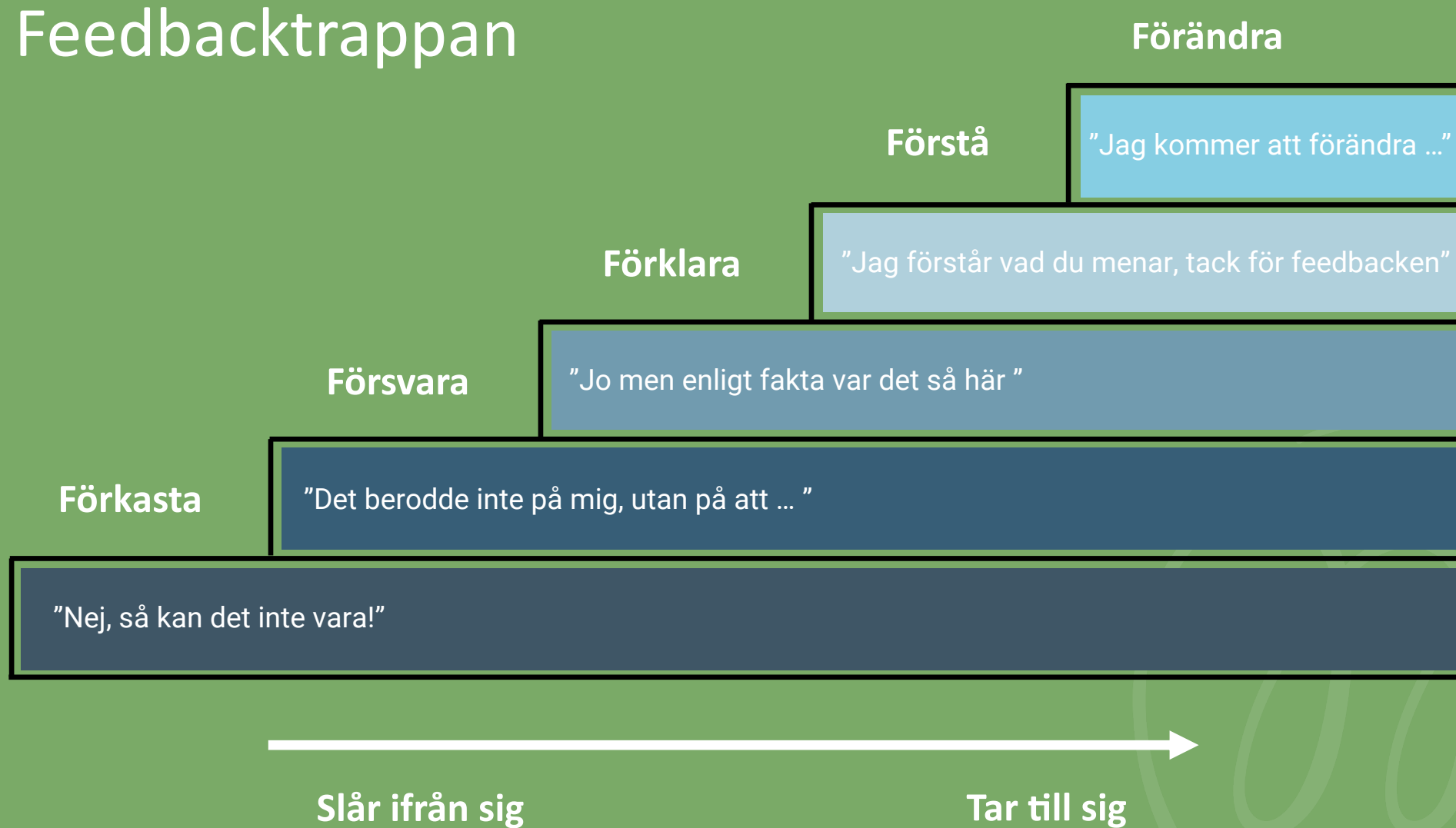
Med vem ska du ta upp frågan? Vilka bör involveras i detta? Är det endast en kollega? Eller flera kollegor i arbetsgruppen? Tänk på att ta upp frågan med den/de det berör det blir oftast bäst.

När och hur ska du kommunicera frågan? Ska du ta upp frågan ostört i enrum? Eller på annat sätt?

Hur ska du formulera dig i själva samtalet? Ett förslag, som kan anpassas, är att lägga upp samtalet på följande sätt.

- 1) Börja med att säga till den/de det berör att du vill ha ett samtal och bestäm tid och plats redan i förväg. Du behöver inte säga exakt vad det handlar om. Du kan t.ex. säga att det handlar om ert samarbete.
- 2) Beskriv situationen tydligt och använd konkreta exempel. Berätta hur situationen påverkar dig, och/eller verksamheten. Om det passar kan du också berätta om hur det får dig att känna, till exempel stressad eller orolig. T.ex. "Jag blir stressad när jag inte får svar på mina mail i tid och jag upplever att..." Eller "Jag upplever att dina leveranser inte har kommit i tid den senaste tiden och jag blir stressad när jag inte kan planera mitt arbete..."
- 3) Be den/de andre beskriva hur de upplever situationen. Lyssna noga och fråga följdfrågor så du är säker på att du förstår.
- 4) Ge dina förslag på hur du vill att det ska fungera i framtiden. Du kan rama in det med något övergripande positivt. T.ex: "Eftersom jag vill att det ska kännas bra för oss båda på jobbet så föreslår jag..." Eller "Jag är mån om att vi har ett bra samarbete även i framtiden, därför undrar jag om du skulle kunna..." Vad tänker du om det?
- 5) Enas om en överenskommelse. Kom överens om eventuell uppföljning. Avsluta samtalet på ett positivt sätt och tacka för att ni kunde prata med varandra om frågan.

Feedbacktrappan



Medlingscentrums Samarbetsguide Att ta emot

När någon lyfter en svår fråga med dig är det viktigt att du fokuserar på hur du tar emot det som sägs. I dessa samtal har ni båda möjlighet att öka er förståelse för varandra och att bygga en relation baserad på ärlighet, ömsesidighet och respekt. Syftet med samtalet är att hitta en väg för ert fortsatta samarbete där ni tillsammans hittar lösningar på aktuella problem.

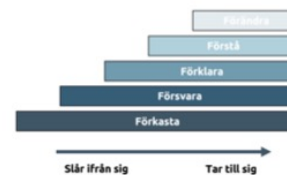
Att tänka på när en kollega lyfter en svår fråga med dig:

- 1) Vid behov – ta ett djupt andetag. Ibland blir vi "tagna på sängen" och då kan vi behöva en kort paus för att kunna ta emot den information som kommer.
- 2) Lyssna aktivt och försök förstå den andres upplevelse och perspektiv.
- 3) Ställ nyfikna frågor om det är något som du inte förstår.
- 4) Påminn dig om att detta är en möjlighet för dig att lära känna den andre bättre och att själv utvecklas.
- 5) Kommer samtalet vid helt fel tidpunkt, be att få återkomma, boka tid inom de närmsta dagarna.
- 6) Vid behov, boka ett uppföljande möte för att stämma av att allt känns bra för båda parter.

Var uppmärksam på hur du reagerar under samtalet!

Här kan det vara hjälpsamt att tänka på feedbacktrappan:

- **Förkastar** eller förnekar du informationen?
- **Försvaret** ditt agerande eller går till motangrepp?
- Börjar du **förklara** ditt beteende?
- Kan du lyssna och **förstå** den andres upplevelse av situationen?
- När du hört hur det påverkat din kollega, är du villig att **förändra** något i ditt beteende?





Samarbetets kemi

Generaliseringar

Pessimism

Adrenalin
Kortisol

Ohälsa

Försämrat minne

Irritation



Minskar rädsla
Och aggresivitet

Bättre sömn

Oxytocin

Avslappning

Stärker relationer

Tillit

Röd Zon

Beteenden som ger kortisol

- Ljuga, undanhålla info
- Tolka feedback som angrepp
- Gnälla, förminska, förolämpa
- Strida för egen vinning

Grön Zon

Beteenden som ger oxytocin

- Vara öppen och ärlig
- Aktivt lyssnande, nyfiken, vilja förstå
- Ge beröm och uppskattningar
- Samarbeta för det gemensamma bästa

Vad kan du göra imorgon för att bidra till ökad oxytocin hos dig själv och dina kollegor?



Referenser/litteratur

Båten, de tre faktorerna för ett gott medarbetarskap. Sammanfattning från listan på sid 100 i boken Robust samarbetskultur. (Carlson, Jordan, Olheim 2019)

Isberget: Referens: Jordan, T. (2013). Konfliktkunskapens ABC

Konflikthanteringsstilarna: Thomas och Kihlmann, bl.a artikel publicerad 1977.

Adrenalinets och kortisolets påverkan på vår kognition: Läkartidningen (2004/12)

Oxytocinets påverkan på vår kognition: Zak, P. J. (2008). The Neurobiology of Trust 2008.

Röd zon, Grön zon: Källa: Harvard Business Review, "The neuroscience of positive conversations" samt Jim Tamm – Förtroendefullt samarbete.

Jag - budskap: förenklad variant av jag-budskapet som presenteras i Marshall Rosenbergs bok Nonviolent Communication - Ett språk för livet.

Feedbacktrappan: Den presenteras inte som en akademisk teori utan som en praktiskt vedertagen modell. För mer information, gör en googlesökning på "feedbacktrappan"

Samarbetsguiden: En sammanfattning av stegen i konfliktrådgivning som presenteras bl.a i boken Conflict Coaching av Tricia Jones (2008)