

Konflikter i telefonen

Boligforeningen Århus Omegn

- 3.300 boliger i Århus og omegnsbyer
- 21 afdelinger (22)
- 4 Områder
- 1 centralt servicecenter – beboerservice og udlejning

Hvorfor fokus på konflikter?

- Oplevelse af flere udfordrende samtaler med beboere
- Ønske om at styrke medarbejdernes tryghed i de svære samtaler
- Fokus på både beboeroplevelse og arbejdsmiljø
- Gennemførte kursus i konflikthåndtering for servicecentret
- Arbejde med DISC profiler

Budskab: Konflikter kan ikke undgås, men de kan håndteres bedre.

En overraskende erkendelse

- Efter kurset registrerede medarbejderne grænseoverskridende samtaler
- Formålet var at få fakta frem for mavefornemmelser
- Vi ønskede et reelt billede af problemets omfang
- Resultatet overraskede os
- Der var færre hændelser end forventet

Budskab: Tag problemet alvorligt, men pas på ikke at gøre det større end det er.

Risikoen ved fortællinger

- De få dårlige samtaler fylder meget i hukommelsen
- De mange gode samtaler fylder mindre
- Der kan opstå et narrativ om, at "det er helt forfærdeligt"
- Det påvirker arbejdsglæde og forventninger

Ledelsesopgave:

Skab proportioner gennem fakta, dialog og åbenhed.

Samtalens 3 niveauer

- Indhold
 - Det beboeren ringer om
- Proces
 - Hvordan beboeren oplever at blive behandlet
- Relation
 - Hvordan beboeren oplever os og organisationen

Vigtig læring:

Processen er vigtigere end indholdet. Relationen er afgørende.

Fair proces skaber accept

- Beboeren spørger ofte sig selv:
 - Blev jeg hørt?
 - Blev jeg taget alvorligt?
 - Blev jeg behandlet respektfuldt?
 - Fik jeg en ordentlig forklaring?

Erfaring

Selv et nej accepteres lettere, når processen opleves som fair.

Fra ekspert til nysgerrig

- Vi ønsker at medarbejderne:
 - Spørger ind
 - Lytte aktivt
 - Opsummerer
 - Forstå behovet

- Først derefter:
 - Forklare
 - Begrunde
 - Henvise til regler

Budskab: "Lad fag-kasketten hvile lidt længere."

Ledelsesopgaven

- Giv medarbejderne tid til den gode samtale
- Anerkendelse er ikke det samme som at give ret
- Vær tydelig om grænser
- Accepter at forskellige beboere har forskellige behov

Vores vigtigste ledelseslæring:

At undgå konflikter og håndtere dem kræver tid.

Hvis medarbejderne oplever, at hurtig ekspedition er vigtigere end den gode samtale, bliver det svært at omsætte værktøjerne til praksis.

Kultur slår værktøjer

- Når en medarbejder har haft en svær samtale:
 - Debriefing med kolleger
 - Sparring umiddelbart efter samtalen
 - Støtte og læring i fællesskab
 - Ingen skal stå alene med de svære opkald

Min vigtigste læring:

Konflikthåndtering er ikke kun et medarbejderansvar.

Det er også en ledelsesopgave.

Tre vigtige læringer

1. Mål på virkeligheden
 - Ikke på fortællingerne
2. Relationen er ofte vigtigere end svaret
 - Fair proces skaber accept
3. Kultur og ledelse betyder mere end modeller
 - Giv medarbejderne tid, mandat og opbakning