VÆKSTHUS FOR LEDELSE



3 min. 10-08-2012

Lær at håndtere besværlige personer

Konflikter koster både tid og penge, og det dræner energien i et hvert samarbejde. Derfor vil erhvervspsykologisk rådgiver Sebastian Nybo lære os at tackle dem konstruktivt. Læs hvordan du genkender og håndterer besværlige typer.

Skribentinfo



Rasmus Onslev Kremmer
Chefkonsulent, Uddannet cand. comm. i journalistik.
Komponent

De fleste ledere kender til hektiske hverdage, hvor det kan være svært at håndtere alt og alle hensigtsmæssigt, og det skaber grobund for konflikter og besværlige personer. Men der er hjælp at hente, for erhvervspsykologisk rådgiver Sebastian Nybo er klar med gode råd til konflikthåndtering.

Han har i den forbindelse opdelt mennesker i fire hovedgrupper, der danner grundlag for konfliktløsningen: Tænkeren, føleren, forandreren og handleren.

"Når du kan aflæse, hvad der kendetegner den person, du står overfor, har du den direkte vej til vedkommendes konfliktmønster. Hver intelligens er udstyret med sit eget mønster og dertilhørende skyggeside," siger han og uddyber:

"Hvis døren binder, vil tænkeren bruge sin logik og forsøge at forstå hvorfor, mens føleren er intuitiv og vil banke på for at se, om der er nogen på den anden side. Handleren bruger derimod sin vilje og vil smadre døren for at komme videre, mens forandreren vil sige, at vi måske slet ikke skal ud, når døren binder, så hvad kan vi lave herinde i stedet."

Ifølge Sebastian Nybo er det netop, når de forskellige typer står over for hinanden, at det kan gå galt og ende med konflikter.

"Man skal i særdeleshed være opmærksom på sit sprog. Hvis man er over for en tænker, skal man være meget detaljeret og bruge fagsprog, mens man skal tale kort og præcist til handleren. En handler vil have konklusionen først og facts bagefter, mens tænkeren har det omvendt," siger han.

Han peger i samme moment på, at det er altafgørende, at man som leder bevarer roen.

"Ledere er meget under pres, men det er vigtigt, at de kan bevare overblikket og handle. Hvis du ikke kan blive på et niveau, hvor du er problemløsende og kognitiv tænkende, men i stedet bliver kamp/flugt-orienteret, så duer det ikke," forklarer han.

Sådan genkender og håndterer du de fire typer

1. Handleren

Kendetegn: Arbejder i højt tempo og kan godt lide, at der sker noget. Han er hurtig til at forstå sammenhænge, er karismatisk, risikovillig, resultatorienteret og viljestærk. Og så er han ikke bange for at sige nej. Han bryder sig ikke om lange og detaljerede indlæg, og han kan virke utålmodig.

Sådan håndterer du handleren: Hvis du har en konflikt med en handler, er det vigtigt, at du ikke viser tegn på underkastelse eller kommer med undskyldende indledninger. Du skal i stedet gentage dine synspunkter stille og roligt, og du skal undgå at kritisere handleren, når andre hører på det. Det vil han nemlig opleve som et stort prestigetab. Tal tydeligt og vis, at du ved, hvad du vil.

2. Føleren

Kendetegn: er følsom, omsorgsfuld, inklusiv og skaber relationer. Han er brobygger og forsøger at gøre alle tilpas. Han kan have svært ved at tackle uforudsete udbrud og virke konfliktsky. Han er til gengæld også opmærksom, lyttende og socialt engageret.

Sådan håndterer du føleren: I konflikter med følere skal du sørge for at have god tid og undgå de lange tekniske forklaringer. Du skal i stedet fokusere på, hvad du kan gøre for, at i kan komme videre sammen og finde en løsning på problemet. Tal langsomt og roligt og undgå afbrydelser.

3. Tænkeren

Kendetegn: er rationel, vurderende, visionær, analytisk, systemisk og faglig stærk. Han kan bedst lide, hvis der er en agenda, og han skal helst se den i god tid. Han har svært ved at hoppe mellem forskellige opgaver eller aflevere noget, der ikke er 100 procent færdigt.

Sådan håndterer du tænkeren: Når du står over for en tænker, er det vigtigt, at du er konkret og forklarer dig tydeligt. Du skal undgå undskyldningerne og holde dig til fakta. Du skal på forhånd afgøre med dig selv, hvor meget tid i må bruge på detaljer. Du kan for eksempel i stedet sige, at du gerne vil svare på tænkerens spørgsmål, når du har haft mulighed for at undersøge det. Brug gerne fagudtryk.

4. Forandreren

Kendetegn: Er forandringsvillig, åben, mulighedsorienteret og mener, at alt kan lade sig gøre. Han er dynamisk og har svært ved at sidde stille. Han elsker alt det nye og bryder sig ikke om begrænsninger i form af bureaukrati og regler.

Sådan håndterer du en forandrer: Forandreren ser ingen begrænsninger, så du skal sørge for at forblive fokuseret. Træk vejret og tal med en rolig og afdæmpet stemme, men fast, så forandreren kan se, at du står fast. Du skal anerkende nye muligheder, men holde fast i den p.t. bedste løsning.

Om Sebastian Nybo

Sebastian Nybo har bl.a. skrevet bogen ’Sådan håndterer du besværlige personer’ og han holder også både foredrag og seminarer/kurser om emnet.

Læs flere af Lederwebs artikler om konflikthåndtering:

Mød konflikten, leder

Sådan overlever du at arbejde sammen med én, du afskyr

Konflikter kan ikke undgås