



🕒 2 min. 👁️ 📌 13-01-2022

Sådan tackler du en besværlig medarbejder eller kollega

Hvordan giver du din medarbejder en følelse af, at du sætter pris på hendes indsats og bidrag – også selvom du fx ikke kan acceptere hendes ønsker at gå tidligt hver fredag? Læs her, hvordan du håndterer uenigheder uden, at din medarbejder taber ansigt.

Skribentinfo



[Marianne Spandet Jakobsen](#)

Direktør i konsulenthuset reCome
Konsulenthuset reCome



[Finn Sten Jakobsen](#)

Lektor ved Aarhus Universitet og
konsulent i reCome
Konsulenthuset reCome

Som leder skal du kunne skabe dialog med alle og være i stand til at forhandle, hvis du vil undgå at problemer vokser sig store eller ender i fastlåste positioner. Også når du synes, at den anden part er stædig, arrogant, fjendtlig, grådig eller måske ovenikøbet uærlig.

Men det er heldigvis de færreste, som er vanskelige hele tiden. En medarbejder kan være samarbejdsvillig og forstående det meste af tiden, men kan pludselig blive vanskelig og stille urimelige krav.

Byg den gyldne bro

Når du møder vanskelige mennesker og ønsker at finde en mindelig løsning, kan en vej, ifølge den amerikanske forhandlingsekspert William Ury, være at bygge en "gylden bro". Den gyldne bro er William Urys betegnelse for at lade din modpart redde ansigt og få en oplevelse af delvis sejr. Det betyder, at når din medarbejder eller chef kommer til dig med et – efter din opfattelse – uopnåeligt krav, der medfører, at du må ændre planer, skal du sige nej på en måde, der formidler din respekt for den anden part.

Det gælder også, hvis du vil have en medarbejder til at føle, at du sætter pris på vedkommendes indsats og bidrag – også selvom du fx ikke kan acceptere medarbejderens ønske om at arbejde hjemmefra flere dage om ugen.

Find løsninger sammen

Men hvordan hjælper du din vanskelige modpart med at redde ansigt, mens du stadig står fast på din holdning?

Vejen er at omformulere problemet, så du får din modpart tættere på din banehalvdel. Inddrag især den anden part i at finde en brugbar løsning, da det er usandsynligt, at en "vanskelig" person vil acceptere dit forslag fuldt ud, uanset hvor rimeligt, du synes, det er.

Her kan du give den anden part nogle valg, som fx "Du kan desværre ikke få lov til fast at gå tidligt hver fredag. Det er et ønske, du deler med flere af dine kolleger, og jeg vil foreslå, at vi drøfter indførelse af en turnusordning, hvor alle får mulighed for en tilfredsstillende opfyldelse af deres behov samtidig med, at vi tilgodeser behovet for, at kontoret kan fungere hele ugen. Hvad tænker du om det?"

Vær opmærksom på den anden parts behov, da de kan være usagte. Det gør du ved at lytte til det, der bliver sagt og forstå baggrunden herfor.

Oplevelsen af, at ens behov i acceptabelt omfang imødekommes, er et vigtigt element i at skabe bæredygtige løsninger.

Læs også: [Advarsel: Sådan stopper du dårligt humør i at sprede sig](#)

Lyt for at lære

Hvis der er en fællesnævner, som optræder i stort set alle succesrige forhandlinger, er det at være en aktiv lytter. Og det handler IKKE kun om at høre, hvad den anden siger, men især også at lytte til, hvad der ligger BAG ordene. Aktiv lytning er noget, vi ofte taler om, men som i praksis sjældent udføres særlig godt. Det er en subtil færdighed, der forudsætter eftertænksomhed og en konstant indsats.

En god lytter afvæbner modparten ved at træde til side, stille åbne spørgsmål og opmuntre til at fortælle alt, hvad der optager eller generer vedkommende. Som forhandlingseksperter William Ury udtrykker det: "Den anden part har brug for at vide, at du har hørt, hvad han eller hun har sagt."

Det handler om, at du skal sammenfatte din forståelse af, hvad den anden part har sagt, og gentage det med vedkommendes egne ord. Hvis du vil have en part til at anerkende din pointe, så anerkend først vedkommendes ret til sin holdning. På den måde kan du undgå, at situationen spidser til og lander i et dødvande.

[Læs mere om, hvordan du lytter aktivt her](#)

Du behøver ikke kunne lide dem

En konstruktiv tilgang til at håndtere vanskelige mennesker betyder ikke, at du nødvendigvis kan lide dem eller endda er enige med dem, men det betyder, at du anerkender dem, og at du forstår deres synspunkt.

Uanset om du forhandler med nogen, der er faretruende vrede eller blot irriterende, er de samme færdigheder nyttige, hvis du ønsker at opnå et tilfredsstillende resultat. Find ud af, hvad din modpart ønsker, og begynd at bygge en sag op om, hvorfor din løsning opfylder vedkommendes behov. Hvis du har succes, kan du gøre dine modstandere til dine medspillere.

4 råd:

- Anerkend, og vis respekt – også selvom du er uenig
- Inddrag den anden part i at finde en brugbar løsning
- Lyt aktivt
- Accepter, hvis du ikke kan lide eller er enig med din modpart.

Læs mere om at håndtere konflikter i bogen [Kort & godt om mediation & konflikter](#)