



WORKSHOP NR 7

Håndtering af konflikter

-Spot en konflikt og løs den

Ingrid Brunebjerg
Arbejds- og organisationspsykolog

Konflikter

Drejer sig om en uenighed om en SAG

+

Påvirker en **RELATION**
(interesser og behov der støder sammen/går i hver sin retning)

Konfliktarbejde er at

Finde holdbare løsninger på **PROBLEMET**

Tager vi os ikke af sagen, lever løsningen kort

+

Arbejde med de menneskelige **RELATIONER**

Tager vi os ikke af relationerne, lever spændingerne videre
(spændinger i og mellem mennesker)

Summegruppe

- Hvordan føles spændinger imellem mennesker?
 - Når man selv står i spændingen
 - Når man er pårørende til en person der oplever spænding
 - Når man arbejder sammen med mennesker der oplever spændinger

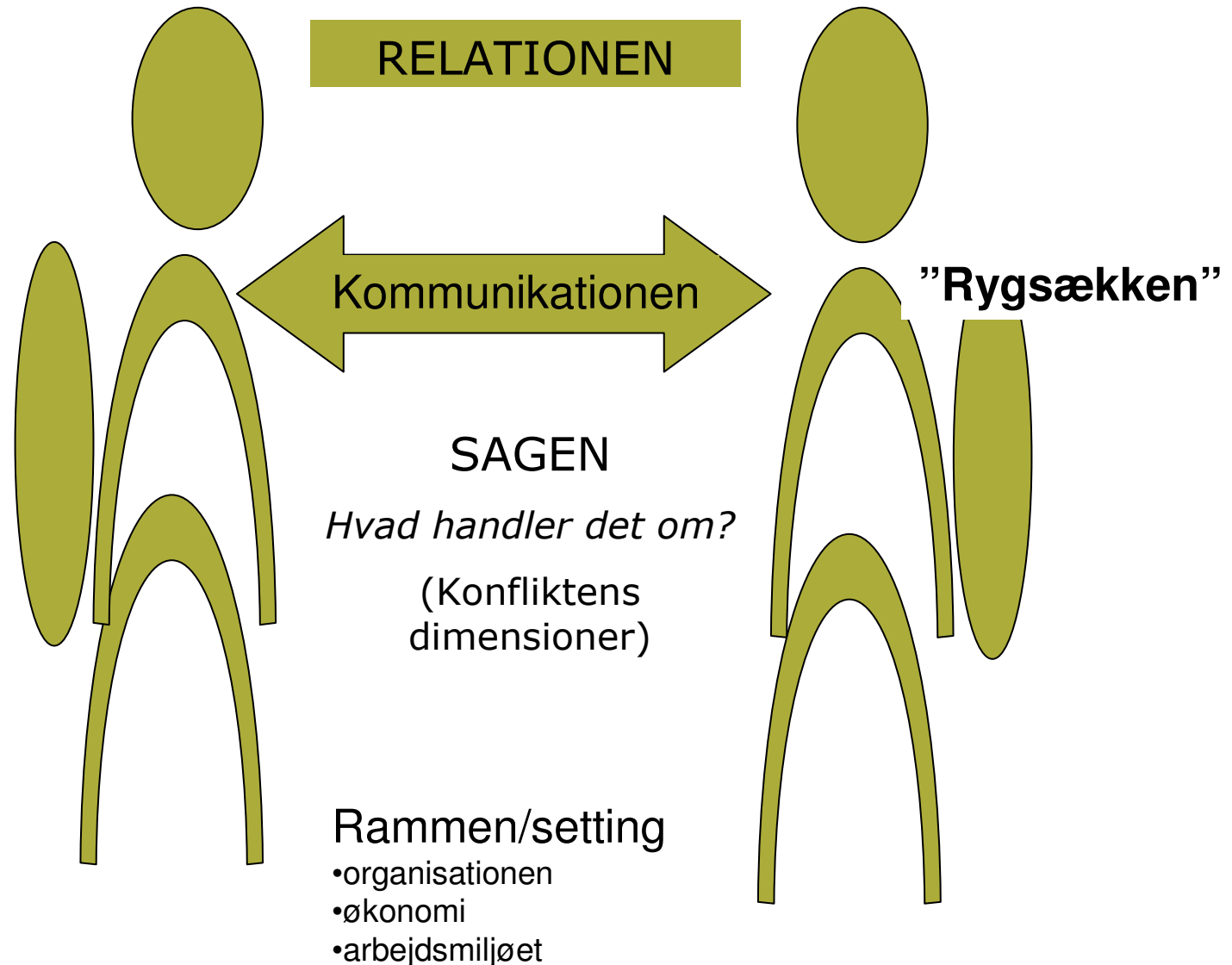


Hvorfor opstår konflikter?

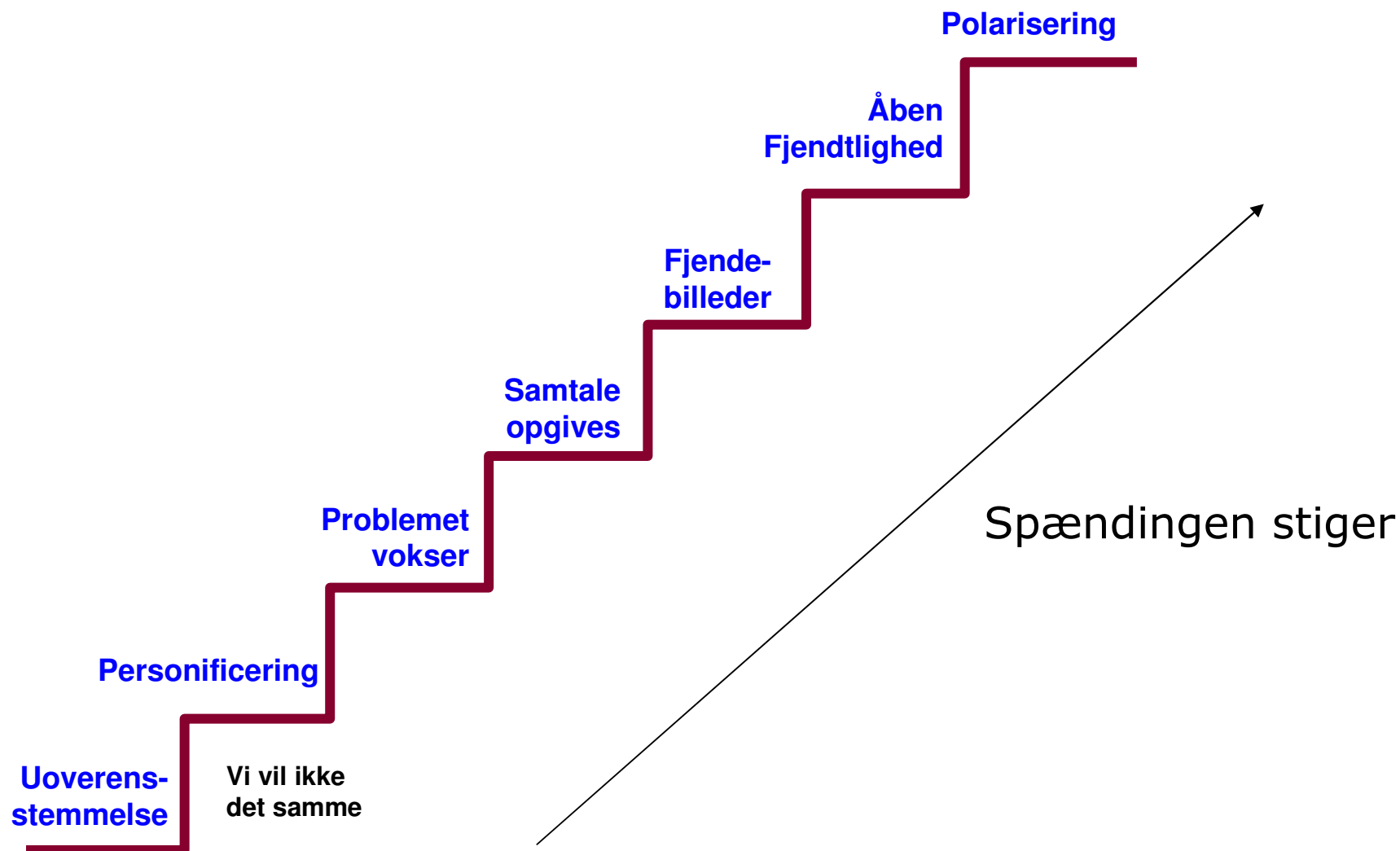
Bagvedliggende forhold, der har indflydelse på en konflikt.

Rygsækken

- Opvækst
- Personlighed
- Evne til at forstå hinanden
- Voksne arbejdsliv



Den mentale (konfronterende) KONFLIKT TRAPPE



Den mentale (sky) Konflikttrappe



MULIGHEDERNE ER LUKKET

Konflikten fylder => kontrol af reaktioner og tanker.
Afmagtsfølelse og mulig flugt

FÆLLES FJENDEBILLEDER

Tynd kontakt => indsigt og forståelse søges ikke

MAN TRÆKKER SIG

Optrapning i det stille => usynligt

INDRE BILLEDER

Kommunikationen går i stå => indre stemme hos parterne

Individuel opgave

- Overvej hvor de spændinger du kender til på din arbejdsplads ligger på konfliktrappen (og er den konfronterende eller sky?)



Hvordan ser konflikter ud?

HVORDAN SER VI KONFLIKTEN?

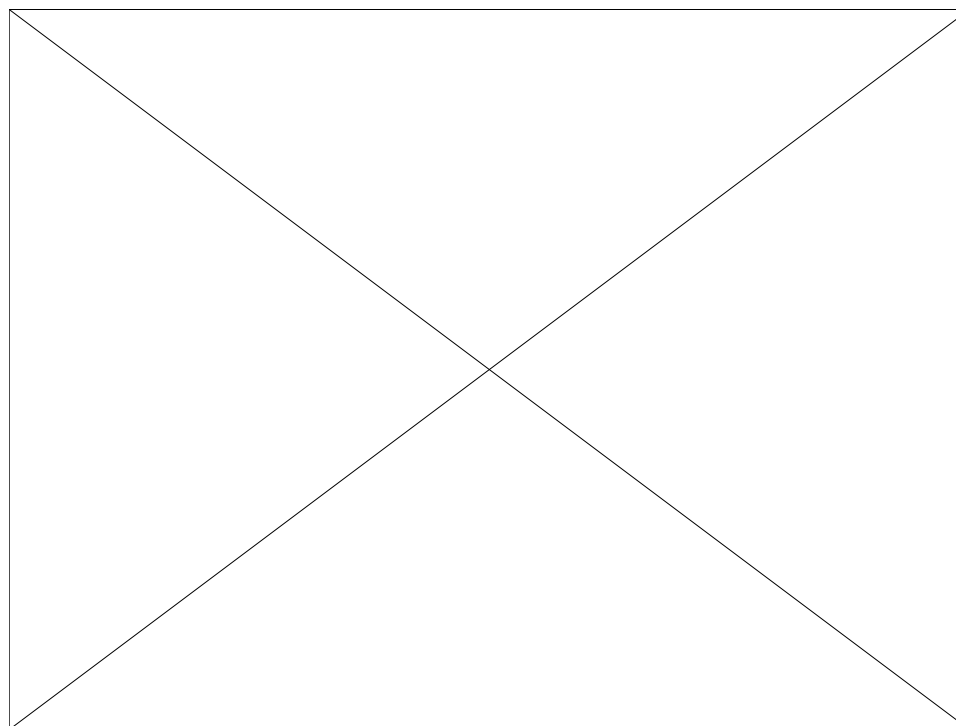


	Personificering	Problemet vokser	Samtale opgives	Fjende-billeder	Åben fjendtlighed	Polarisering
Krops-sprog	Korslagte arme Hænderne i siden Pegende fingre Indelukket kropssprog	Løfter stemmen Tavshed i fælles fora	Viser tydeligt med kropssproget at kommunikation en er opgivet Afvisende mimik Undgår fysisk kontakt / undgår hinanden	Aggressiv kropssprog -Vender ryggen til -Undgår øjenkontakt -Ser ned -Sidder på samme side af bordet	Potentiel mobbeadfærd: -giver fingeren -Himmelvendte øjne -Hvisker synligt Passiv aggressive tegn - offerrolle	
Verbal-sprog	Bebrejder -Du er/gør... Spiller CDér af	Generaliserer Konfronterer: -Altid -Aldrig -Hver gang	Aggressiv kommunikation sformer: -Afbryder -Skælder ud Afklarer ikke uenighed	-Fortolker -Stiller ledende spørgsmål	Søger konfrontationen -Ironiserende -Nedgørende Kræver dommer	Fordømmer Nedgør
Adfærd	Undgår emnet Virker ked af det Virker vred Er stille	Søger støtte hos andre	Skriver breve/mails Undgår at være i rum sammen	-Har sygefravær	Bagtalelse og sladder	Chikanerer Holder møder for at skabe fælles front

Observation



- Hvilket konflikttegn er der på dit klip?



*Video by [Key2knowcl](#) via [YouTube](#)



Håndtering af opståede konflikter

Kommunikationshjælpere

- Hvem er de?
 - Alle der kommunikerer med dem der er i en konflikt

- Hvad skal de?

GAIS

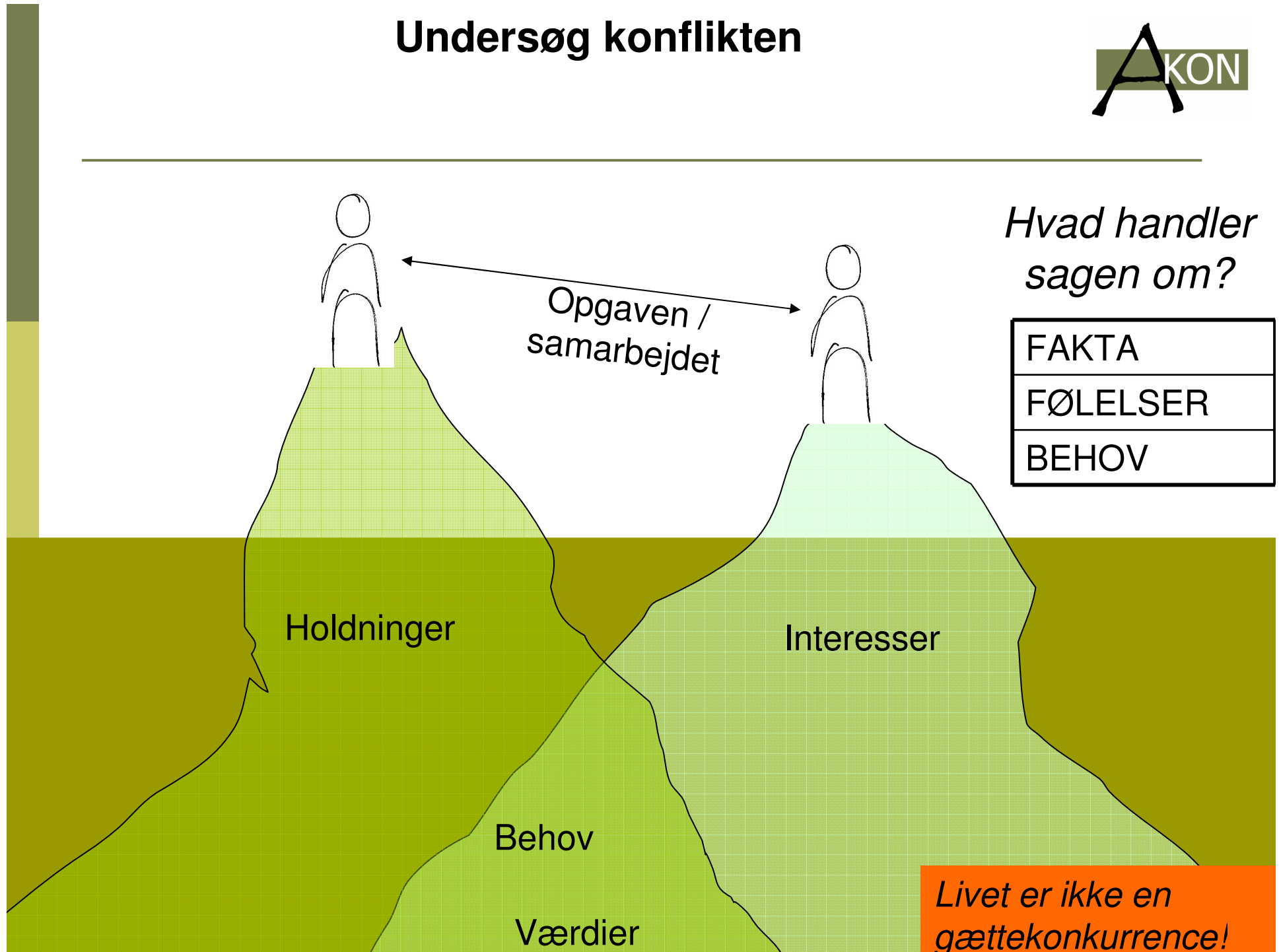
- **G**råzoner => adfærd

- **A**nsvar

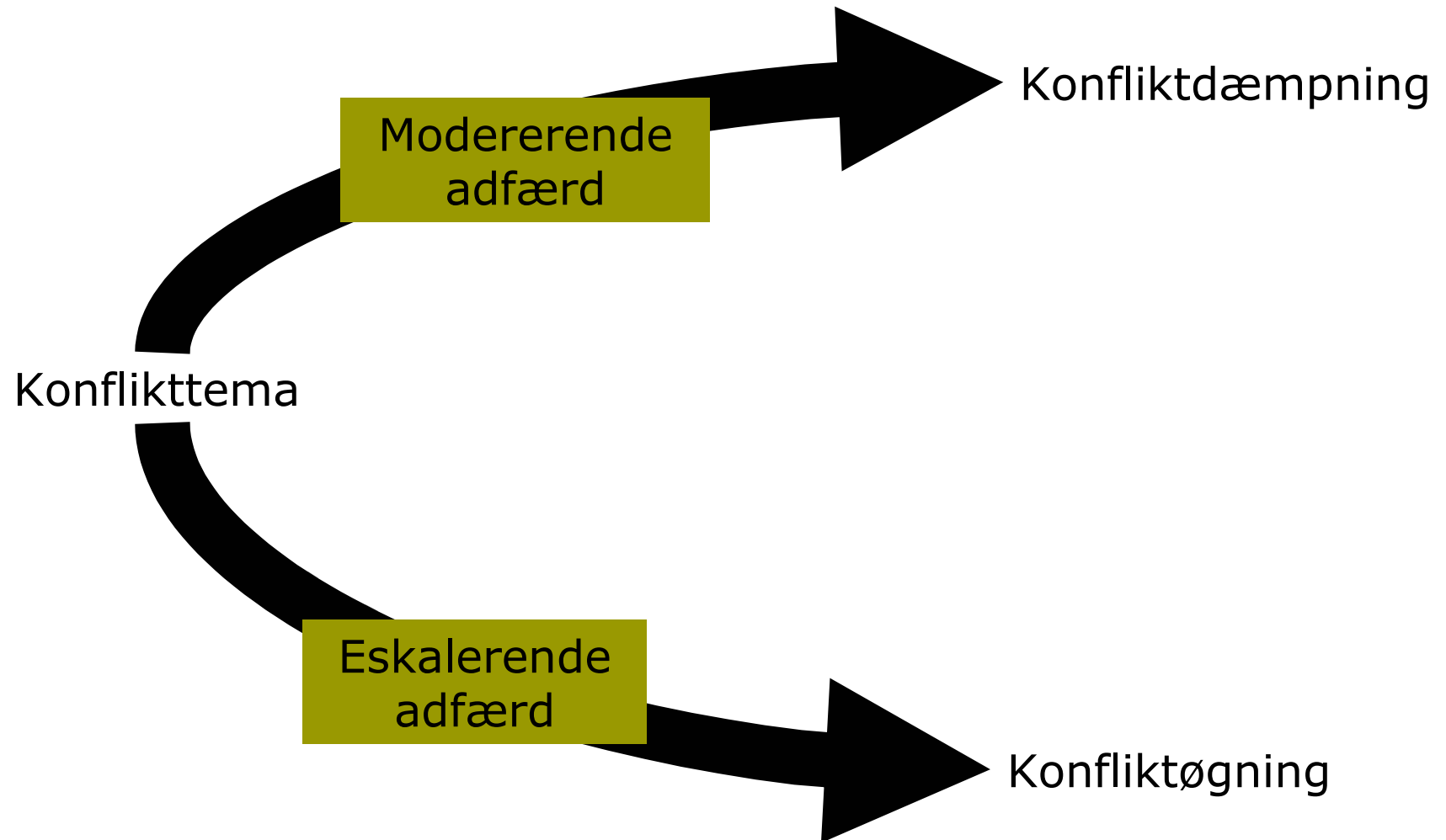
- **I**nitiativ

- **S**ag

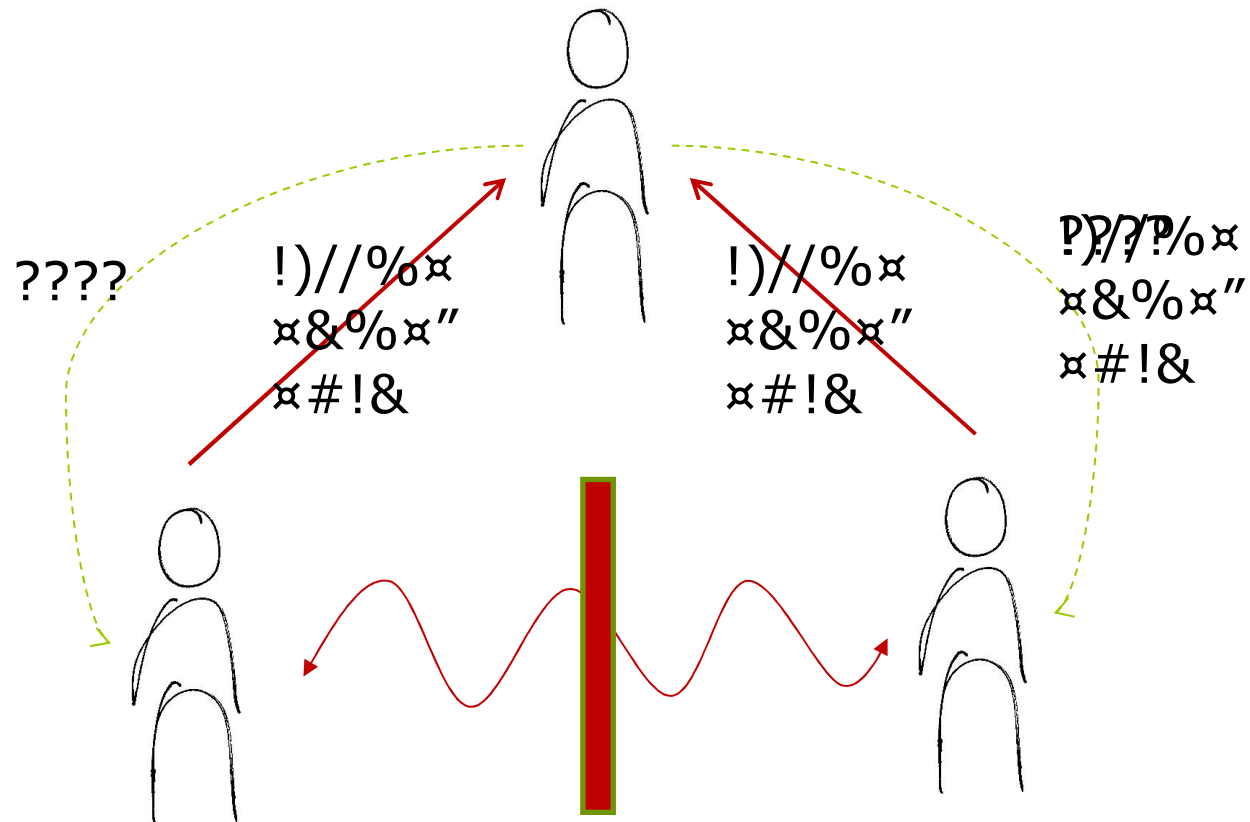
Undersøg konflikten



Regulering af adfærd

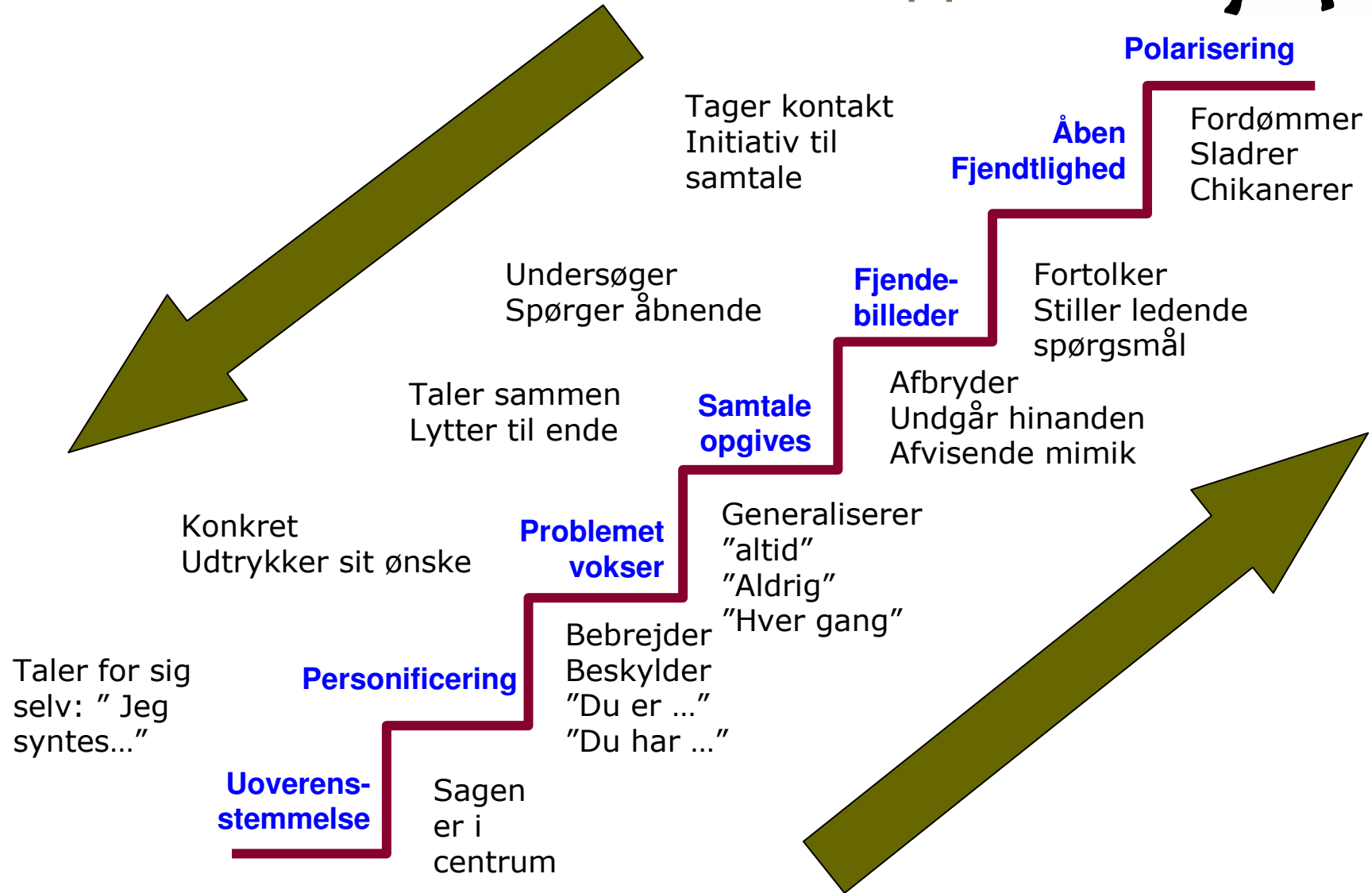


DEN DÅRLIGE ANVENDELSE AF EN LEDER/AmR/TR



**KONFLIKTER
SKAL LØSES
AF
PARTERNE**

Kommunikationstrappe



Hvem gør det?

Diskussion:

- Hvem fungerer som kommunikationshjælpere på jeres arbejdsplads?

- Hvad er din egen formelle rolle?

Litteratur

- Konflikt og kontakt. Om at forstå og håndtere konflikter. Af Else Hammerich og Kirsten Frydensberg 2006
- Konflikthåndtering. Af Tina Monberg. L&R Business 2006
- Lær at løse konflikter. Af Marion Thorning. Frydenlund