

KONFLIKTHÅNDTERING

DEN 28. NOVEMBER 2019



HK
DANMARK
SAMMEN
ER DU
STÆRKERE

DEFINITION AF KONFLIKT

SIDE: _____

/” Konflikter er uoverensstemmelser, der indebærer spændinger i og mellem mennesker” (Center for Konfliktløsning)

/Uoverensstemmelser henviser til indholdet af den sag, det hele handler om, mens spændinger henviser til relationen mellem de personer, der er uenige.

/Konflikter kan være destruktive Eller skabe udvikling ... afhængig af hvordan konflikter tackles.



HK

HK

KONFLIKTTYPER

SIDE:

Intrapersonel

- / En person har med sig selv

Interpersonel

- / Konflikt i mellem personer
- / Konflikt i mellem to eller flere i f.eks. en afdeling eller i en organisation



Organisatorisk – system konflikt

- / I organisationen eller arbejdspladsen
- / Dette kan være på grund af uklare systemer, regler eller mål



KONFLIKT-OMRÅDER

SIDE: 4

Personlige konflikter

- Handler om identitet, selvværd, loyalitet, tillid og afvisning

Metodekonflikter

- Handler om måden vi løser opgaven på og brug af faglige metoder. Mål, midler, struktur og procedure.

Værdikonflikter

- Handler om kultur, etik, tro, personlige værdier og holdninger

Ressourcekonflikter

- Handler om fordeling af penge, tid, plads, materialer og personale



ÅRSAGER



HK
DANMARK
SAMMEN
ER DU
STÆRKERE

ÅRSAGER TIL AT KONFLIKTER OPSTÅR

SIDE: _____

- / Manglende forståelse for den anden part
- / Uhensigtsmæssig struktur (tjek din GURU)
- / Manglende medansvar for at konflikten løses
- / Manglende forståelse for at den bedste løsning skal varetage både egne og fællesskabets interesser
- / Forhandlinger / samtale der bygger på krav og rettigheder i stedet for interesse
- / Hvilke årsager oplever I ?



HK

HK

GURU

SIDE:

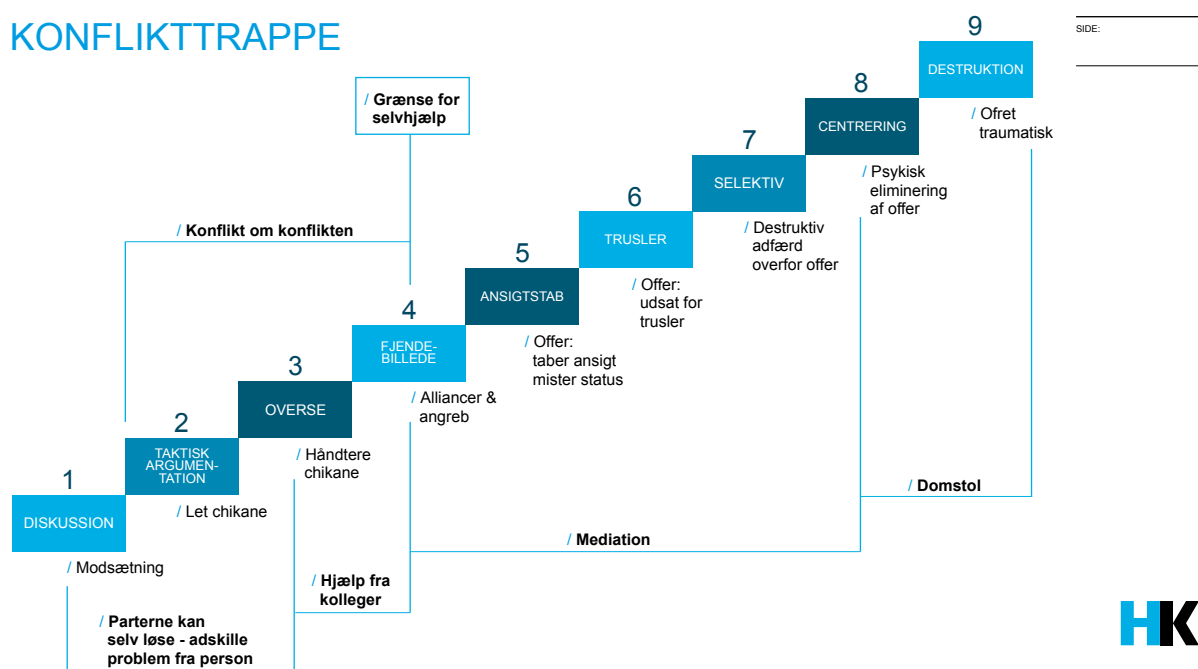
- / G : Generalisering
- / U : Uspecifikke verber
- / R : Regler
- / U : Udeladelser



KONFLIKTTRAPPE OG STANDPUNKTSBJERGE



KONFLIKTTRAPPE



SKRIDT I NEDTRAPNINGEN

- / Genskabe kontakt, så man bliver i stand til at tænke "vi" og løse konflikten sammen.
- / Begrænse omfanget af konflikten ved ikke at bringe nye emner eller trække yderligere parter ind i konflikten.
- / Holde sig til sagen og afholde sig fra personangreb.
- / Afgrænse hvem man taler om konflikten med, og hvordan man taler om den.
- / Erkende, at man ofte får det bedste resultat ved at tage så små skridt, at man er i stand til at holde en positiv kurs.



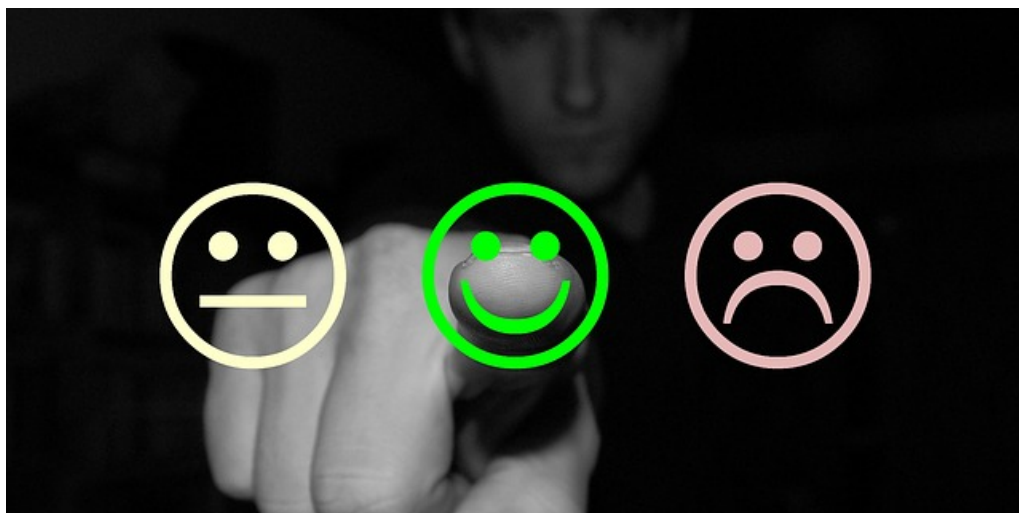
Inspireret af Mie Marcussen, konfliktmægter

HK

HK

KUNDER

SIDE:



HK

KONFLIKTTRAPPE - KUNDER

SIDE:

- / Der sker hurtigt en optrapning af konflikten.
 - / Forventer service – når de ikke får den, reagerer de ofte aggressivt.
- / Forholdet til kunden er ikke personligt.
 - / Du har ikke en personlig relation til kunden, dermed er der mindre empati.
 - / Kunden ser dig som en repræsentant for en virksomhed og ikke et individ.
- / Du skal yde service over for kunden.
 - / Relationen er ikke ligeværdig.
- / Du har ansvaret for at håndtere konflikten.
 - / Det er typisk dig, der skal besinde dig og tage initiativ til at løse konflikten.



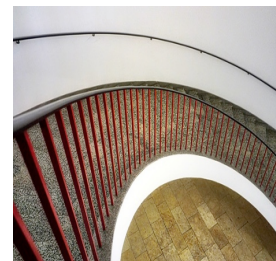
HK

HK

HÅNDTERING - KUNDER

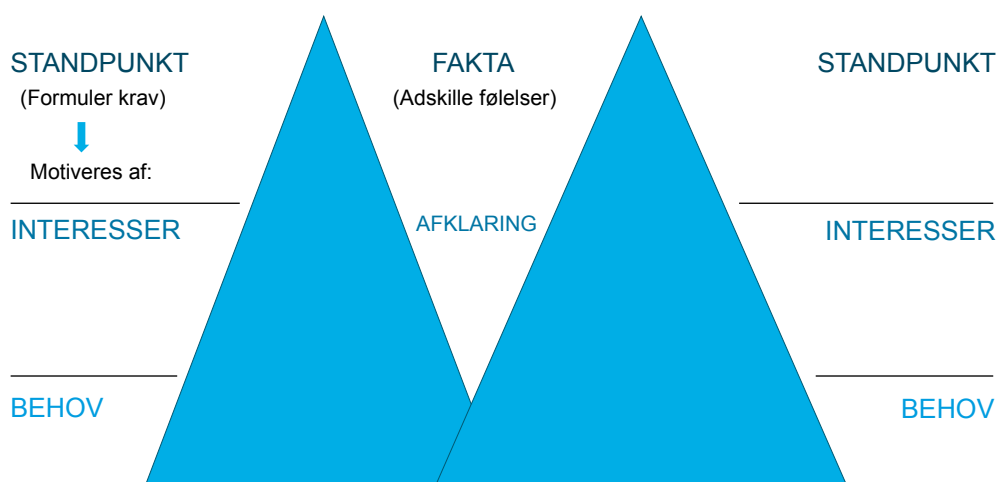
SIDE: _____

- / Trin 1 : uenighed:
 - / Lyt og forstå.
- / Trin 2: bebrejdelse / personligt :
 - / Spørg ind og lad kunden fortælle sin oplevelse.
 - / Vis du lytter og forstår. Du behøver ikke være enig, men respektere og acceptere hvordan kunden har det.
 - / Undgå at rette før I er tilbage på trin 1.
- / Trin 3-4 : flere problemer
 - / Undgå at diskutere.
 - / Ikke ignorere de nye emner, men få kunden til at fokusere på den aktuelle sag.
- / Trin 5-6 Åben fjendtlighed
 - / Kan være svært at komme videre, da både kunde og du vil være følelsesmæssigt oprevet.
- / Trin 7 - ... : Adskillelse
 - / Genoptage kontakt: Beklage / ked af det, imødekommende "skal vi prøve igen".
 - / Overdrage til andre. Konflikten bliver ikke løst – og det er okay.

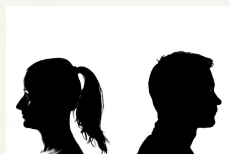
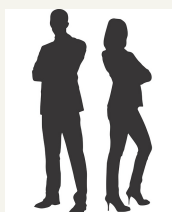

HK

STANDPUNKTSBJERGE

SIDE: _____


HK
HK

KONFLIKTSTIL



HK
DANMARK
SAMMEN
ER DU
STÆRKERE

KONFLIKTSTILE

SIDE: _____

- / **Undgive (gå):** Flygte, ignorere, tage maske på, bøje af, resignere
- / **Angribe (slå):** Vred, aggressiv, true med psykisk eller fysisk vold, mobbe, emotionelle reaktioner og mønstre
- / **Undersøge (stå):** Acceptere forskellighed, lytte til andre – og dig selv, spørge, lytte og udvikle

Hvad er din stil ?

Hvad er din kollegas stil ?

Hvad er din leders stil ?



HK

HK

SPROG OG ADFÆRD

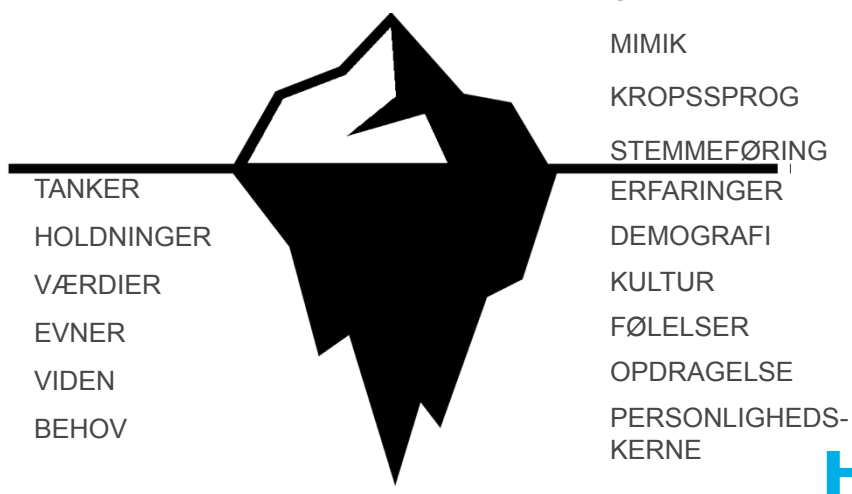


HK
DANMARK
SAMMEN
ER DU
STÆRKERE

ADFÆRD – TOPPEN AF ISBJERGET

Kan ses

Kan ikke
ses

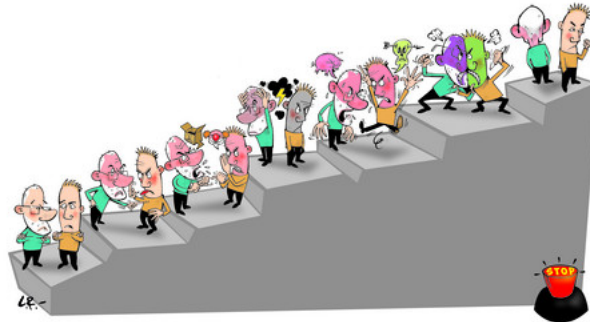


HK

OPTRAPPENDE SPROG

SIDE: _____

- Bryder ind over den andens grænser
- Bebrejder
- Fortolker
- Du – sprog
- Afbryder
- Manipulerer
- Er abstrakt
- Stiller ledende spørgsmål
- Påpeger "fortidens synder"
- Generaliserer
- Angriber personen i stedet for problemet



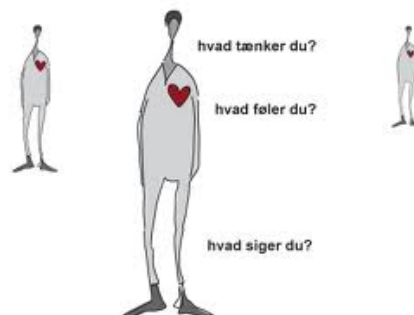
HVILKE EKSEMPLER HAR DU FRA ARBEJDET ?

HK

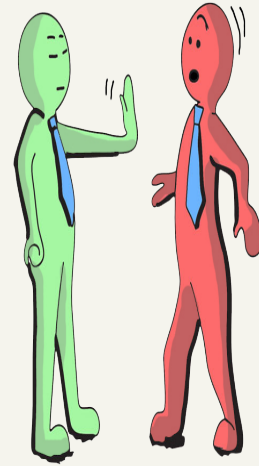
ANERKENDEDE SPROG

SIDE: _____

- Bliver på egen banehalvdel
- Undersøger
- Lytter til ende
- Jeg – sprog
- Gør klart for den anden – hvad man føler og ønsker
- Er konkret
- Stiller åbne spørgsmål
- Fokuserer på nutiden og fremtiden
- Skiller person fra sag


HK
HK

ASSERTIV KOMMUNIKATION



HK
DANMARK
SAMMEN
ER DU
STÆRKERE

SUBMISSIV, AGGRESSIV OG ASSERTIV KOMMUNIKATION

SIDE: _____

Submissiv

- / Du er **submissiv**, når du tillader dig selv at blive **nedvurderet** og **undertrykt** af andre og reagerer ved at være undskyldende.

Du er OK, jeg er ikke OK



Aggressiv

- / Du er **aggressiv**, når du udtrykker dine meninger, mål og ønsker på en måde, der **undertrykker** og **nedvurderer** andres følelser, ideer og rettigheder

Jeg er OK, du er ikke OK



Assertiv

- / Du er **assertiv**, når du udtrykker dine egne meninger, mål og ønsker **klart** uden at **undskylde** eller være **fjendtlig**

Du er OK, og Jeg er OK



HK

ASSERTIONSFORMEL

SIDE: 23

