

# VELKOMMEN TIL TEMADAG



**KNOW  
THE  
RULES!!!**



# AGENDA



---

SIDE: 3  
19. NOVEMBER 2014  
HK PRÆSENTATION

---

- KL. 10:00 PRÆSENTATION AF PROGRAM OG UNDERVISER
- KL. 10:15 LIDT TEORI – DEFINITION, TRAPPEN, DESIGN
- KL. 12:00 FROKOST
- KL. 12:45 GRUPPEARBEJDE PÅ TVÆRS
- KL. 13:45 OPSAMLING
- KL. 14:15 HJEM I DIT TEAM
- KL. 14:45 FÆLLES ERKLÆRING
- KL. 15:15 TAK FOR I DAG

# DEFINITION AF KONFLIKT

SIDE: 4  
19. NOVEMBER 2014  
HK PRÆSENTATION

/” Konflikter er uoverensstemmelser, der indebærer spændinger i og mellem mennesker” (CFK).

/De kan på en gang være destruktive og igangsætte positiv udvikling  
– afhængig af hvordan man tackler dem.

## Konfliktniveau

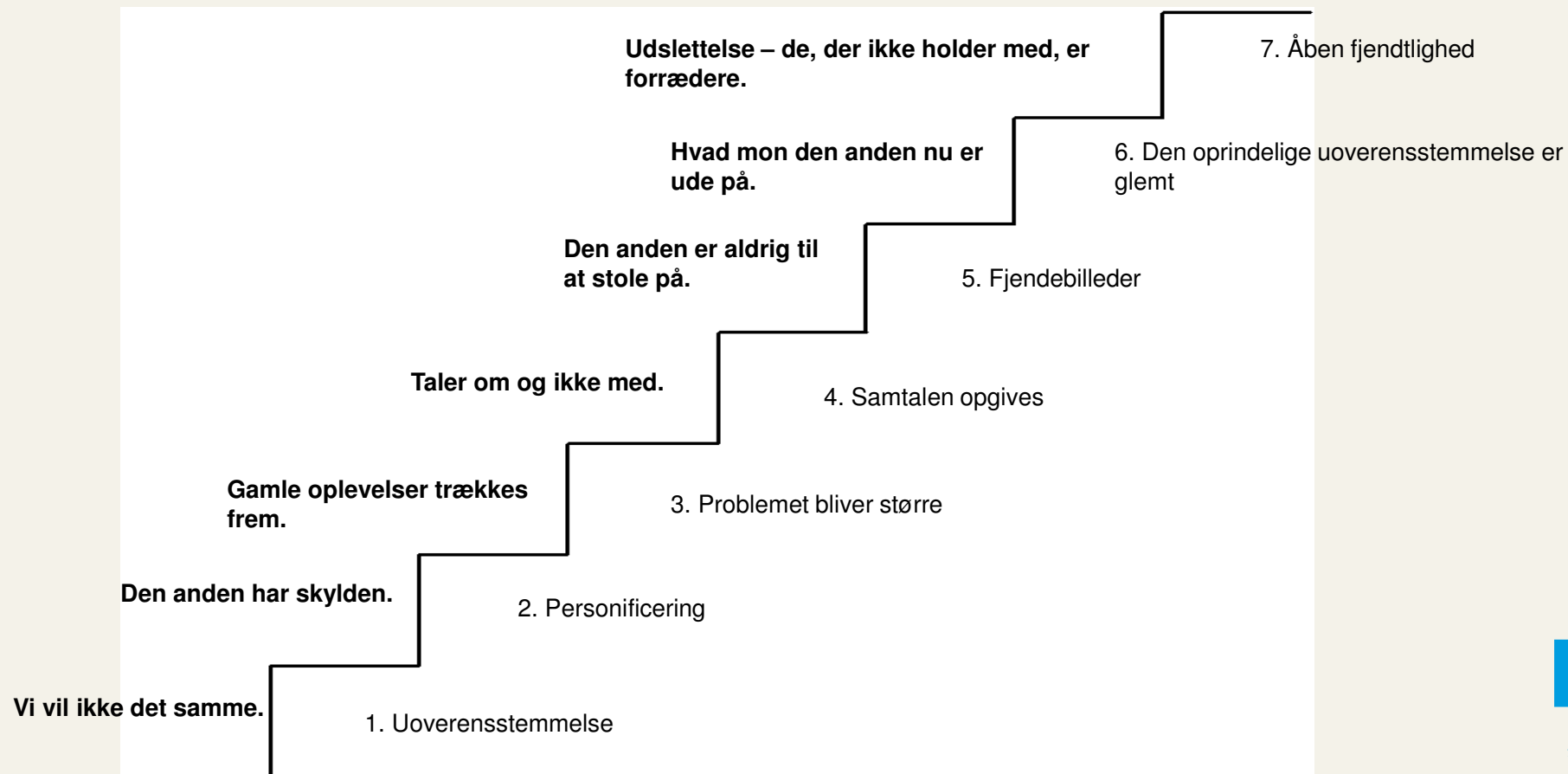
/ De 9 trin på konflikttrappen

## Konflikttype

- / Intrapersonel (konflikt med sig selv)
- / Interpersonel (konflikt med andre)
- / Organisatorisk (strukturel konflikt)



# KONFLIKTTRAPPEN



# KONFLIKTDESIGN

## - FORMÅL OG ANVENDELSE

---

SIDE: 6  
19. NOVEMBER 2014  
KONFLIKTER

---

**”FRA KONFLIKTSKYHED TIL KONFLIKTÅRVÅGENHED” - ET BEVIDST HOLDNINGSSKIFT (PARADIGME SKIFT)**

**/ Definition:**

Beslutte os for et bevidst valg om at foretage os bestemte tiltag for at skabe det klima/tilstand, vi ønsker os (den ønskede tilstand) så vi kan forebygge, håndtere og løse konflikter.

**/ Formål:**

Arbejdspladsen viser derved medarbejdere, ledelse, samarbejdspartnere og omverdenen, at arbejdspladsen har et system til at:

- i talesætte og forebygge
- håndtere og løse konflikter



# KONFLIKTDESIGN

## - FORMÅL OG ANVENDELSE

---

SIDE: 7  
19. NOVEMBER 2014  
KONFLIKTER

---

### / **Pointen:**

Arbejdspladsen viser den er:

Troværdig, handlekraftig og lægger vægt på at forebygge i stedet for "brandslukning" og eskalering af konflikter, der ikke er nødvendige.

### / **Effekten på bundlinjen:**

En arbejdsplads, hvor uenighed er legalt og bruges konstruktivt til ved hjælp af de vedtagne procedurer at sørge for at alle ved, hvor man kan henvende sig, når uenigheden bliver svær at håndtere.

### / **Undersøgelser viser at sådan en arbejdsplads har:**

- Større arbejdsglæde
- Mindre stress
- Viser større omsorg for hinanden



# HVAD VIL DET KRÆVE - TIL EN START?

**DER SKAL TAGES HÅND OM AT SKABE EN KULTUR PÅ ARBEJDSPLADSEN, HVOR DER TAGES STILLING TIL:**

1. Hvordan motiverer vi personalet/ledelsen til at arbejde med håndtering af konflikter?  
(Dette fordi mange mennesker er berøringsangste over for konflikter)
2. Hvilke ressourcer skal der afsættes i forhold til konfliktpolitikken – her tænkes på ressourcepersoner, der går i spidsen for den nye åbne kultur?
3. Hvilke procedurer skal inddrages? (Veje at gå i bestræbelserne på at afdække og imødegå konflikter)
4. Hvilke færdigheder kræves det, for at medarbejdere og ledelse kan håndtere en systematisk konflikt-forebyggelse ?(Personlige kompetencer)

# TO DO LISTE FOR ET KONFLIKTDESIGN – SÅDAN SKRUES DET SAMMEN...

---

SIDE: 9  
19. NOVEMBER 2014  
METODER – TO DO LISTE

---

- / Der skal udarbejdes retningslinier for ønskelig adfærd i organisationen  
– det vil virke *konfliktforebyggende!*
- / Der skal udarbejdes retningslinier for hensigtsmæssig opførsel i konfliktsituationer  
både for de der er aktive i konflikten og for de der er tilskuer til konflikten  
(*Håndtering af konflikten*)
- / Der skal foretages et valg om hvilke procedurer, der skal bruges til at løse konflikter,  
hvor der er behov for hjælp fra tredjemænd, *konfliktlødere*.
- / De ansatte skal have en grundlæggende kendskab i konfliktforståelse, *undervisning*.

(Dansk Mediationcenter)



# KONFLIKTDESIGN

- VIGTIGT AT I SKRÆDDERSYR DET TIL JERES VIRKELIGHED

---

SIDE: 10  
19. NOVEMBER 2014  
HK PRÆSENTATION

---



# ALTERNATIVE KONFLIKTLØSNINGER

---

SIDE: 11  
19. NOVEMBER 2014  
HK PRÆSENTATION

---



# 1. OMBUDSPERSON OG KONFLIKTRÅD

SIDE: 12  
19. NOVEMBER 2014  
HK PRÆSENTATION

- / **Ombudspersonen** er en neutral ressourceperson
- / Vedkommende har oftest ikke beslutningsmagt men indstillingsret og kan foranstalte undersøgelser og udøve kritik. Ansatte kan henvende sig til sådan en ombudsperson, hvis man oplever urimeligheder og uhensigtsmæssig administration.
- / **Et konfliktråd** kan bestå af en gruppe mennesker, der etableres i organisationen til at løse konflikter. Rådet skal være neutralt og er som regel permanent og etableres inden en konflikt opstår, så det er et formaliseret organ.
- / Sammensætningen kan være meget forskellig, men typisk vil det være en ledelsesrepræsentant - en TR eller eventuelt en AMR - måske nogle mellemledere og eventuelt personalechefen. Det skal være et organ, der er beslutningsdygtigt i forhold til at kunne træffe afgørelser.



## 2. ÅBEN INDGANG, RET TIL AT GÅ HØJERE OP I SYSTEMET OG ÅBEN-DØRS-POLITIK

SIDE: 13  
19. NOVEMBER 2014  
HK PRÆSENTATION

- / **Åben indgang** - Betyder at parterne selv har mulighed for at vælge mellem nogle givne muligheder (som er vedtaget officielt i organisationen).
- / Man kan selv bestemme den instans/personer, man vil gå til og få hjælp - Her er der således flere muligheder. Disse skal dog være vedtaget i organisationen.
- / **Ret til at gå højere op i systemet** - Hvis ikke konflikten kan løses på det niveau, man befinder sig på, har man her retten til at gå højere op i systemet
- / **Åben-dørs-politik** - Her er det legalt, at man går til sin nærmeste leder for at få hjælp til løsning af konflikten på de første trin af konfliktrappen. Det vil ikke blive betragtet som illoyalitet medarbejderne i mellem.



### 3. ACTION FINDING OG FACT FINDING

SIDE: 14  
19. NOVEMBER 2014  
HK PRÆSENTATION

- / **Action Finding** - Man kan her gå til et neutralt team – oftest ad hoc – sammensat til formålet med sin klage eller konflikt. Teamet udreder, hvad de anser for den bedst mulige løsning, som kan varetage parternes interesse i en ikke-bindende handleplan. Parterne er altså ikke forpligtet til at følge den.
- / **Fact finding** - Her er metoden den samme som til Action finding, men teamet redegør for facts i en ikke bindende rapport. I fact finding fokuseres der på information, hvorimod Action finding fokuserer på handlingen
- / Den information som kortlægges er ikke en beskrivelse af den objektive sandhed, da en sådan ikke findes. Fact finding skal derimod tjene det formål at basere sig på parternes forskellige versioner af konflikten, og som sådan vil parterne opleve at blive hørt



Pixmac.com 49205765

## 4. MEDIATIONSMETODEN

SIDE: 15  
19. NOVEMBER 2014  
HK PRÆSENTATION

### / Brugen af en Mediator - konflikttrappens trin 4

- / Mediator er en neutral person, der fungerer som mægler i en konflikt eller uoverensstemmelse, der opstår på arbejdspladsen. Vedkommende er ansat, og metoden der anvendes er Mediationsmetoden.
- / Mediatorens funktion er at bygge bro mellem parterne, få dem til at forstå hinandens baggrund og synspunkter og ved hjælp af dialog finde et fælles resultat, som begge parter kan leve med.
- / Mediatoren påvirker ikke løsningen og resultatet, men er en ressourceperson, der ved hjælp af et samtale-flow bringer parterne i kontakt med hinanden igen.



## 5. ELLER NOGET HELT ANDET .....

### - TANDPLEJEN I RANDERS FORSLAG

SIDE: 16  
19. NOVEMBER 2014  
HK PRÆSENTATION



© Can Stock Photo - csp5153111

- / **Bemærk** at pointen er, at når vi beslutter os for hvilke redskaber, der skal bruges, skal det samtidig defineres på, hvilket trin på konfliktrappen vi vil bruge de pågældende redskaber.

# 1. SPØRGSMÅL / 1. GRUPPEARBEJDE

Drøft følgende:

- / Hvilke fordele og ulemper er der ved de 4 forslag/metoder ?
  - / Hvilke sager vil kunne løftes af disse metoder ?
  - / Hvad er jeres forslag til metode ?
  - / Hvad skal der til for at I vil kunne indfører det i Tandplejen.
- 
- / Grupper på tværs af jeres daglige team.



## 2. SPØRGSMÅL / 2. GRUPPEARBEJDE

- / Hvad er det vigtigste budskab for dagen i dag ?
- / Hvad kunne være en fælles erklæring ?
- / Drøftelsen foregår i jeres dagline team



HUSK KAFFE !





TAK  
FOR I DAG

The image features the Danish phrase 'TAK FOR I DAG' (Thank you for today) in large, bold, blue capital letters. Four people are interacting with the letters: a woman in a purple top sits on the 'T' of 'TAK'; a woman in a light blue top lies on her side against the 'K'; a man in a dark blue shirt sits on the 'G' of 'DAG'; and a woman in a green top stands next to the 'F' of 'FOR'.