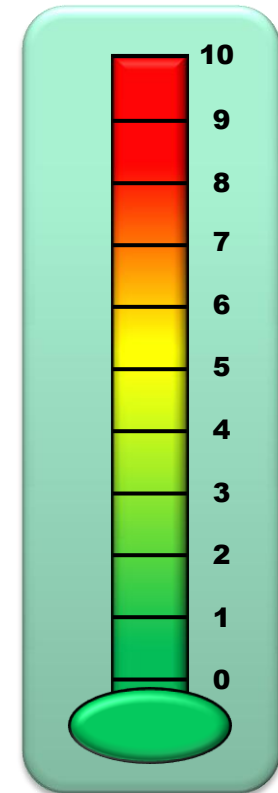


Konflikter og konflikters udvikling på arbejdspladsen

Hvad, hvorfor og hvordan?



Konflikt - i teorien

- Oprindeligt fra latin: *conflictus*, som betyder sammenstød, modsætning, en kamp mellem forskellige kræfter
- Fremmedordbogen: Sammenstød, strid eller uoverensstemmelse
- Synonymer for begrebet konflikt:

Uenigheder

Skænderier

Meningsforskelle

Skismaer

Diskussioner

Kampe

Stridigheder

Sammenstød

Tvister

Modsætninger

Disputer

Modstand

Spændinger

Strid

Kontroverser

Disharmonier

Forviklinger

Konfrontation

Interessemodsætninger

”Kurrer på tråden”

Kollision

Fejder

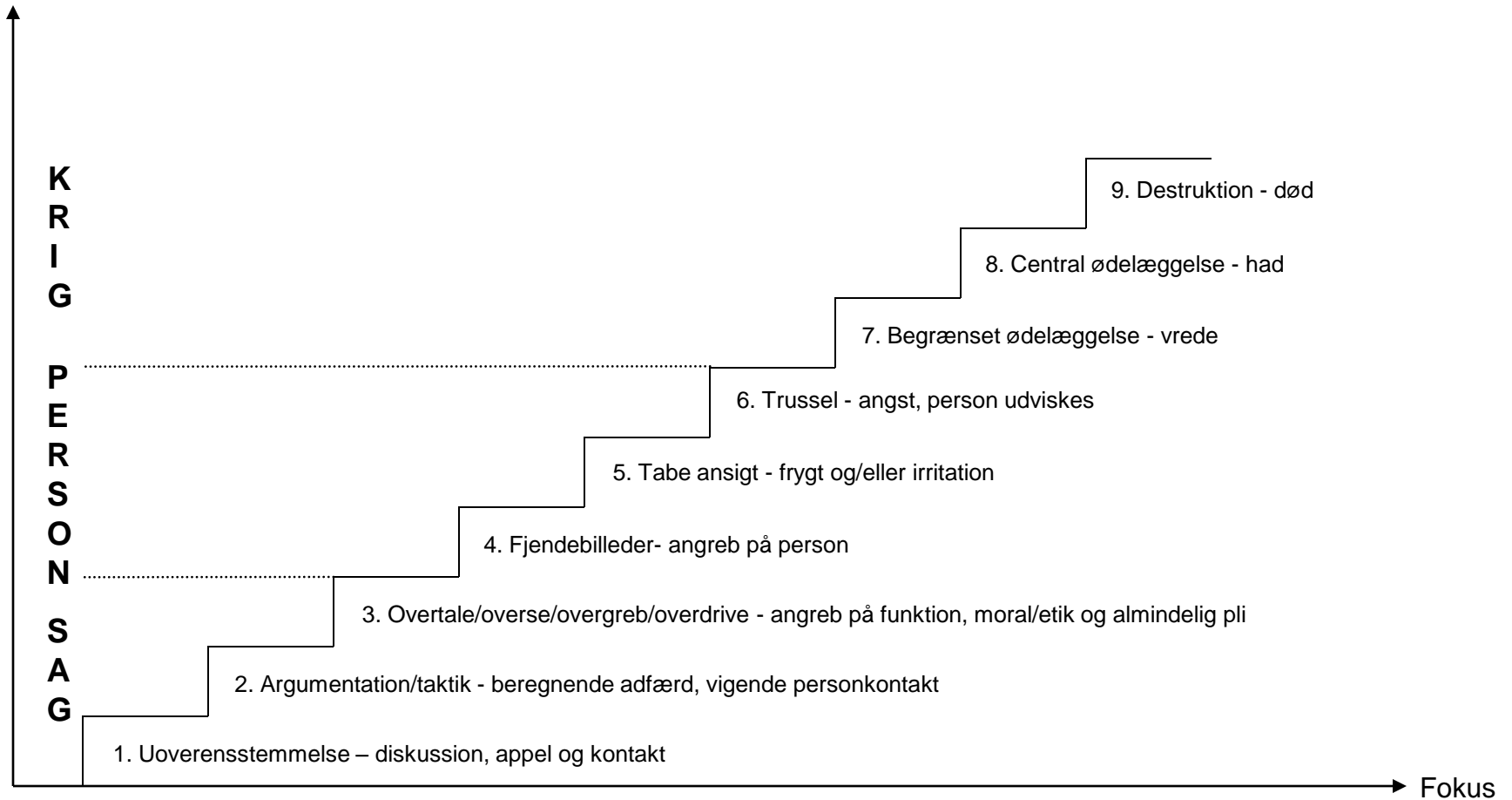
Konflikter - i praksis på arbejdspladsen

Konflikter på en arbejdsplads kan ofte kendetegnes som:

- **Problemer, som ikke er blevet løst over tid**
- **”.. og hvor følelserne i stigende grad overstyrer menneskets fornuft og problemløsningsevne”**

Konflikttrappen

Konfliktniveau



Kilde: Center for konfliktløsning

Tre svar på konflikter

1. Undvige

Flygte, tage maske på, bøje af, glatte ud, aflede, ignorere, fortrænge, bruge ironi, undskylde

2. Svare aggressivt

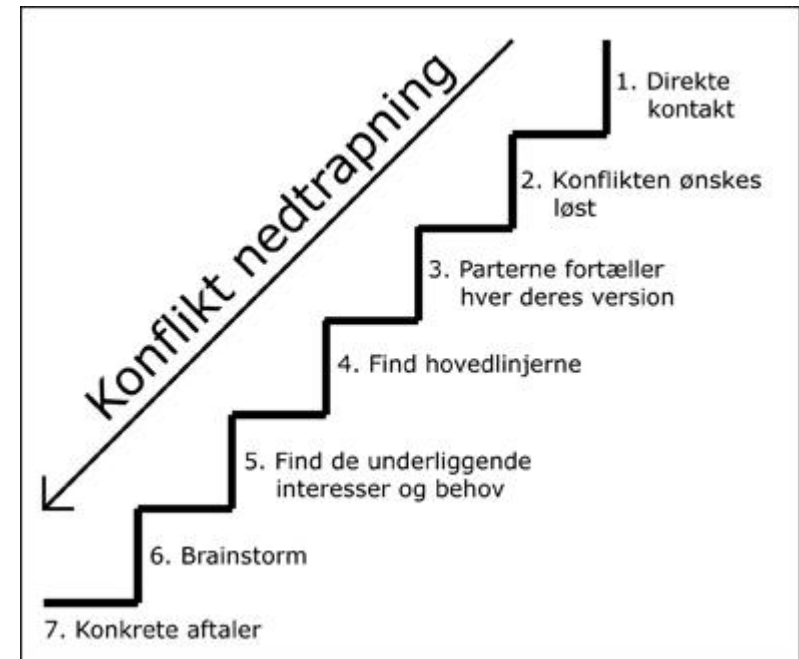
Give igen med samme mønt, angribe, sarkasme, psykisk vold, fysisk vold

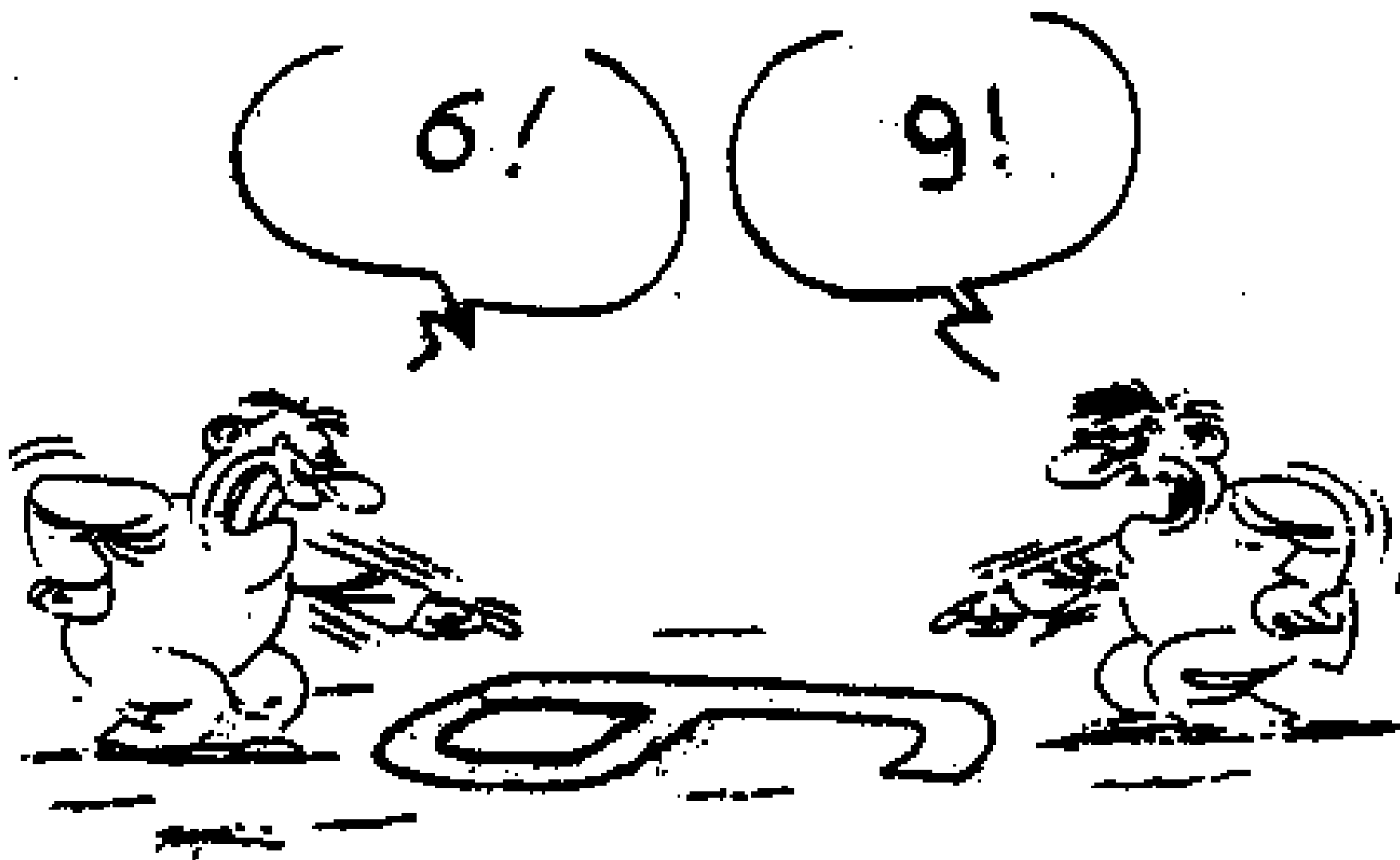
3. Møde konflikten åbent

Erkende uenighed, undersøge, turde spørge, være tydelig

Nedtrappende sprog

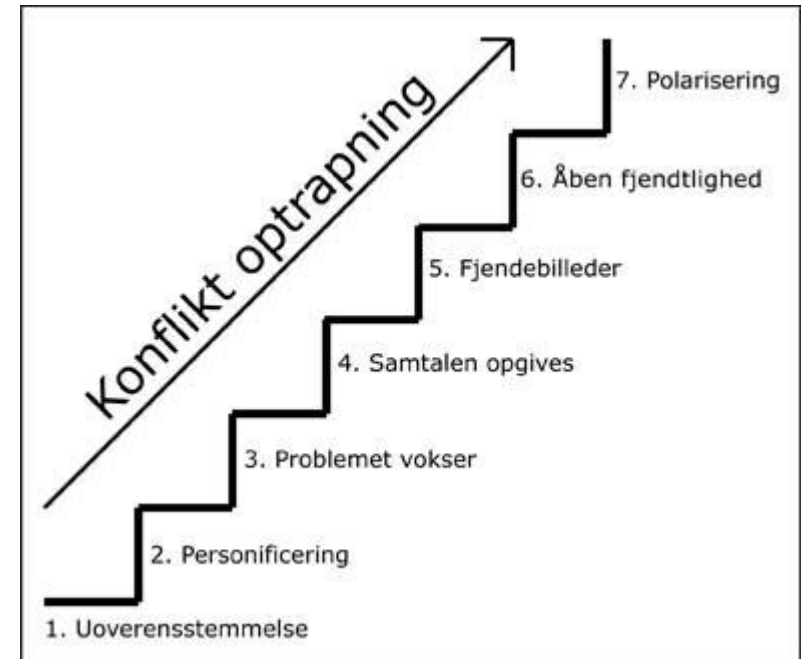
- Går efter sagen
- Fokuserer på nutid og fremtid
- Udtrykker interesse for den andens følelser, situation eller synspunkt
- Gentager den andens ord
- Fokuserer på underliggende behov og interesser
- Forsøger at forstå
- Lytter til ende
- Taler i "jeg-form"
- Giver plads til forskellighed
- Anmoder eller ønsker
- Konkretiserer gennem eksempler





Optrappende sprog

- Går efter personen
- Fokuserer på fejl og mangler
- Fokuserer på fortid
- Vil have ret
- Placerer skyld
- Taler i "du-form"
- Angriber
- Dømmer og vurderer
- Belærer
- Forlanger eller forsvarer
- Generaliserer med "altid" og "aldrig"
- Afbryder



Kunsten at give feedback

- **Undgå "Du-udsagn":**
 - Du er ligeglad med situationen
 - Du overreagerer
 - Du bruger for meget tid på
 - Du er uengageret
- **Brug "Jeg-udsagn":**
 - Jeg har lagt mærke til, at du og jeg nogen gange ...
 - Jeg savner at høre noget om...
 - Jeg har svært ved at finde ud af, hvad du mener, når du...
 - Jeg bliver bekymret, når jeg ser at du ...

Opgave i konstruktiv feedback

Lav nedenstående du-udsagn om til jeg-udsagn:

1. Du har totalt misforstået det
2. Du er uengageret i at få samarbejdet til at fungere
3. Du vil jo kun gøre tingene på den måde, du altid har gjort