

Øvelse

Dialogøvelse om konfliktstile og kollegiale spilleregler ved konflikter

Møde 1

Dialog og udkast til spilleregler

Formål:

Dialog om forskellige konfliktstile, og hvordan I kan bruge den nye viden til en konstruktiv konflikthåndtering og et godt kollegialt samarbejde med spilleregler for, hvordan I fremover håndterer konflikter sammen. Når workshoppen er færdig, står I forhåbentlig med en fælles holdning til omgangstone og håndtering af konflikter, hvor I er enige om:

- Forventninger til en selv
- Forventninger til hinanden
- Forventninger til lederen

Sådan gør du:

Læs begge øvelser grundigt igennem, der er mange trin i processen, hvilket kræver både grundig forberedelse og god tidsstyring under møderne.

1

Byd velkommen og fortæl planen for workshoppen.

Del gerne kopier af øvelsen ud, så medarbejderen har typerne foran sig under øvelsen.

2

Bed deltagerne om at tale sammen to og to i cirka 10 minutter:

- Del jeres personlige konfliktstile
- Er der noget der overrasker jer?
- Er der nogle konfliktstile, som I har det ekstra svært med – og hvorfor tror I det?

Følg op med en kort opsamling, hvor I deler lidt pointer.
(sæt 5-7 minutter af, så tiden ikke løber fra jer)

3

Sum sammen to og to i 10 minutter og tal om:

- Hvad er en god omgangstone hos os?
- Hvor skal vi passe på?

I tager herefter en fælles snak om, hvad I har fundet frem til. Skriv pointer på en tavle eller flipover. I skal ikke træffe beslutninger, men bare fortælle hinanden, hvad I har talt om og se på forskelle og ligheder. Sæt tid på, så tiden ikke løber fra jer. Fx 10 minutter.

| | | |
|---------------|---|--|
| Tid: |  | 90 minutter |
| Antal: |  | Hele afdelingen eller teamet. |
| Materialer: |  | Tavle eller flipover til noter, som alle kan se, tuscher. |
| Forberedelse: |  | Alle medarbejdere har taget testen om konfliktstile og orienteret sig i deres egne og de øvrige konfliktstile inden mødestart. |

4

Forventningsafstemning ift. jer selv og jeres kollegaer

Det er vigtigt alle er enige om, hvad I forventer af hinanden, hvis der opstår uenigheder eller konflikter. Det I taler om i denne øvelse, bliver en del af jeres endelige spilleregler. Del medarbejderne op i grupper af 3-4 personer og bed dem tale om følgende emne i cirka 15 minutter.

Når der er risiko for en konflikt, hvilke forventninger har jeg så:

Til mig selv (her er nogle forslag til at sætte tanker i gang):

- Jeg forsøger at finde tilbage til sagen
- Jeg drøfter det med en kollega
- Jeg vender tilbage til rette vedkommende
- Hvordan kan min viden om konfliktstile hjælpe mig, og hvad skal jeg være opmærksom på?
- Andet?

Til mine kollegaer (her er forslag til at sætte tanker i gang):

- Jeg forventer kollegaerne blander sig
- Jeg forventer at kollegaerne gør ledelsen opmærksomme på problemerne
- Andet?

Skriv resultaterne af jeres dialog ned på flipover. Lav derefter en kort opsamling i fællesskab og aflever efterfølgende flipover med noter til lederen. Sæt igen tid på, så tiden ikke løber fra jer. Brug cirka 10 minutter.

5

Forventninger til ledelsen

Bed deltagerne drøfte overvejelser om deres forventninger til ledelsen. Lad dem fortsætte i de samme grupper og giv cirka 15 minutter til opgaven.

- Når vi som medarbejdere har brug for hjælp til at håndtere konflikten, hvilke forventninger har vi så til vores leder?
 - At lederen undersøger
 - At lederen handler
 - At lederen følger op
 - Andet?
- Hvilket ansvar har vi som medarbejdere i denne del af processen?
- Hvordan kan vores viden om konfliktstile hjælpe os og lederen?

6

Kort opsamling

Lav en kort opsamling i fællesskab og aflever efterfølgende flipover med noter til mødelederen. Sæt igen tid på, så tiden ikke løber fra jer. 10 minutter.

7

Afslut mødet med tak for indsatsen

Fortæl om næste skridt, som er, at lederen får resultaterne og indkalder til et nyt møde, hvor et udkast til spilleregler bliver præsenteret. Lederen kan med fordel bede et par medarbejdere hjælpe med at lave udkastet.

Møde 2

Dialog og videreudvikling af spilleregler

Formål:

Udarbejdelse af spilleregler for god omgangstone og håndtering af konflikter på baggrund af udkastet til spilleregler fra det første møde.

Sådan gør du:

1

Præsenter udkastet til spilleregler

Del gerne kopier af øvelsen ud, så medarbejderen har typerne foran sig under øvelsen.

2

Dialog i grupper om udkastet til spillereglerne

Del medarbejderne op i grupper af 3-4 deltagere (nye grupper ift. sidst). Sæt god tid af til dialogen, fx 30 minutter, og bed dem tale om:

- Hvad synes vi bedst om?
- Hvad mangler vi?
- Hvordan skal spillereglerne gøres værdifulde for os?
- Hvad skal vi være særligt opmærksomme på?

Skriv resultaterne af dialogen ned på flipover/papirark. Resultater skal afleveres til lederen efter mødet.

3

Lav en opsamling på gruppearbejdet

- Er der bred enighed eller nogle ting, der skal uddybes og forklares?
- Noget I er særligt enige eller uenige om?

I tager herefter en fælles snak om, hvad I har fundet frem til. Skriv pointer på en tavle eller flipover. I skal ikke træffe beslutninger, men bare fortælle hinanden, hvad I har talt om og se på forskelle og ligheder. Sæt tid på, så tiden ikke løber fra jer. Fx 10 minutter.

| | | |
|---------------|---|--|
| Tid: |  | 60 minutter |
| Antal: |  | Hele afdelingen eller teamet. |
| Materialer: |  | Flipover/store ark papir, tuscher, kopi af spilleregler til alle grupper. |
| Forberedelse: |  | Mødelederen har inden mødet udarbejdet udkast til spilleregler på baggrund af input fra det første møde. |

4

Afslutning på mødet

Fortæl næste skridt, som er at de forskellige input vil blive samlet. Fortæl også, hvornår den endelige udgave af spillereglerne er klar til at blive præsenteret, og, hvordan du som leder vil hjælpe med at holde spillereglerne i live. Det kunne f.eks. være at hænge dem op, have et fast punkt på afdelingsmøderne, hvor I tager en status, at du tager den op til jævnlige samtaler med medarbejderne eller, hvad du kan forestille dig, giver mening for dig og dine medarbejdere.

Definition på en konflikt:

Konflikter er uoverensstemmelser, der indebærer spændinger i og mellem mennesker.

Uoverensstemmelser henviser til indholdet af den sag, vi slås om: *Hvad handler det om?*
Hvad er det, der står på spil?

Spændinger henviser til relationen mellem de uenige: *Hvordan vi slås, og hvad det gør ved forbindelsen mellem os, og i en konflikt kan relationen blive både forvirrende og ubehagelig.*

I enhver konflikt ser vi disse to elementer: *sag og relation*, og en løsning er kun mulig, hvis parterne gør noget ved begge.

Kilde: Center for Konfliktløsning

De 5 konfliktstile



Den kæmpende konfliktstil

Den kæmpende konfliktstil kaldes indimellem også den konkurrerende stil. Den kæmpende er klar til at tvinge ønsker og krav igennem. Gerne på bekostning af andres interesser og behov. Den kæmpende handler ofte hurtigt og er ikke bange for at træffe upopulære beslutninger. Vedkommende står fast på sin ret og er som udgangspunkt ikke interesseret i at samarbejde, men vil have sine egne krav trumfet igennem.



Den undvigende konfliktstil

Den undvigende trækker sig og undgår konflikten for enhver pris. Det er ofte en diplomatisk form for undvigelse, der handler om at komme ud af alle situationer, der kan føre til konflikt. Den undvigende vil ofte prøve udsætte konfrontationen, fx ved at sige, at man lige skal tænke over det nogle dage.

Den undvigende lader gerne andre tage lederskabet, så man kan holde sig i baggrunden. Undvigelse kan være godt, hvis det handler om timing, fx at der er bedre chance for et godt resultat ved en midlertidig udsættelse. At alle parter når at køle lidt ned inden konflikten forsøges løst, kan også have sine fordele.



Den kompromissøgende konfliktstil

Her handler det om at "få delt kagen præcis på midten" og man får slået en handel af. Det kan gå, når problemet ikke er så vigtigt eller, når der er stort tidspres. Det der er vigtigt for den kompromissøgende, er at finde en løsning alle kan leve med og acceptere i øjeblikket. Det er altså ikke den bedste løsning altid, men mere en "hestehandlermetode", hvor laveste fællesnævner ofte bliver målet og hvad man i situationen kan blive enige om. Det ender derfor ofte med ingen rigtig er tilfredse med resultatet.



Den elskværdige konfliktstil

Den elskværdige er klar til at udvise rimelighed og trække i land for at forbedre relationen. Den gode stemning skal bevares for enhver pris. Det betyder den elskværdige også gerne tilsidesætter egne behov og interesser. Og gør det modparten vil have, også selvom det strider mod egne behov og følelser.



Den problemløsende konfliktstil

Den problemløsende er klar til at involvere og medvirke til, at de aftaler og løsninger, man finder, også bliver ført ud i virkeligheden. Den problemløsende mener, at man opnår en bedre løsning, hvis man tænker sammen om, hvad der skal til for at finde en vej ud af konflikten. Den problemløsende konfliktstil udforsker mulighederne og samarbejder om at finde en løsning, som tilgodeser begge parter interesser. Vedkommende har en overskudsagtig adfærd og lytter og taler respektfuldt og uden at tromle modparten.