

Forskellighed, uenighed og konflikt

Fra temadagen "Plads til flere" om diversitet

Ved Anne Rebsdorf
undervisere og konfliktmæglere ved
Center for Konfliktløsning



Program

- Velkomst og intro
- At undersøge spændinger og konflikt, vha. SAG –
RELATION – STRUKTUR
- Aktiv lytning
- Konfliktens kernepunkter - et redskab til at forstå sig selv og andre i konflikt og til at kommunikere omkring konflikt

Konfliktbarometret

Hverdagssituationer

Tegn: Uenigheder, mindre sammenstød, irritation over forskellighed

Fokus på: Udvikle et konflikthåndterende, trygt og rummeligt miljø med dialogiske og relationelle kompetencer

Konflikter der udfordrer

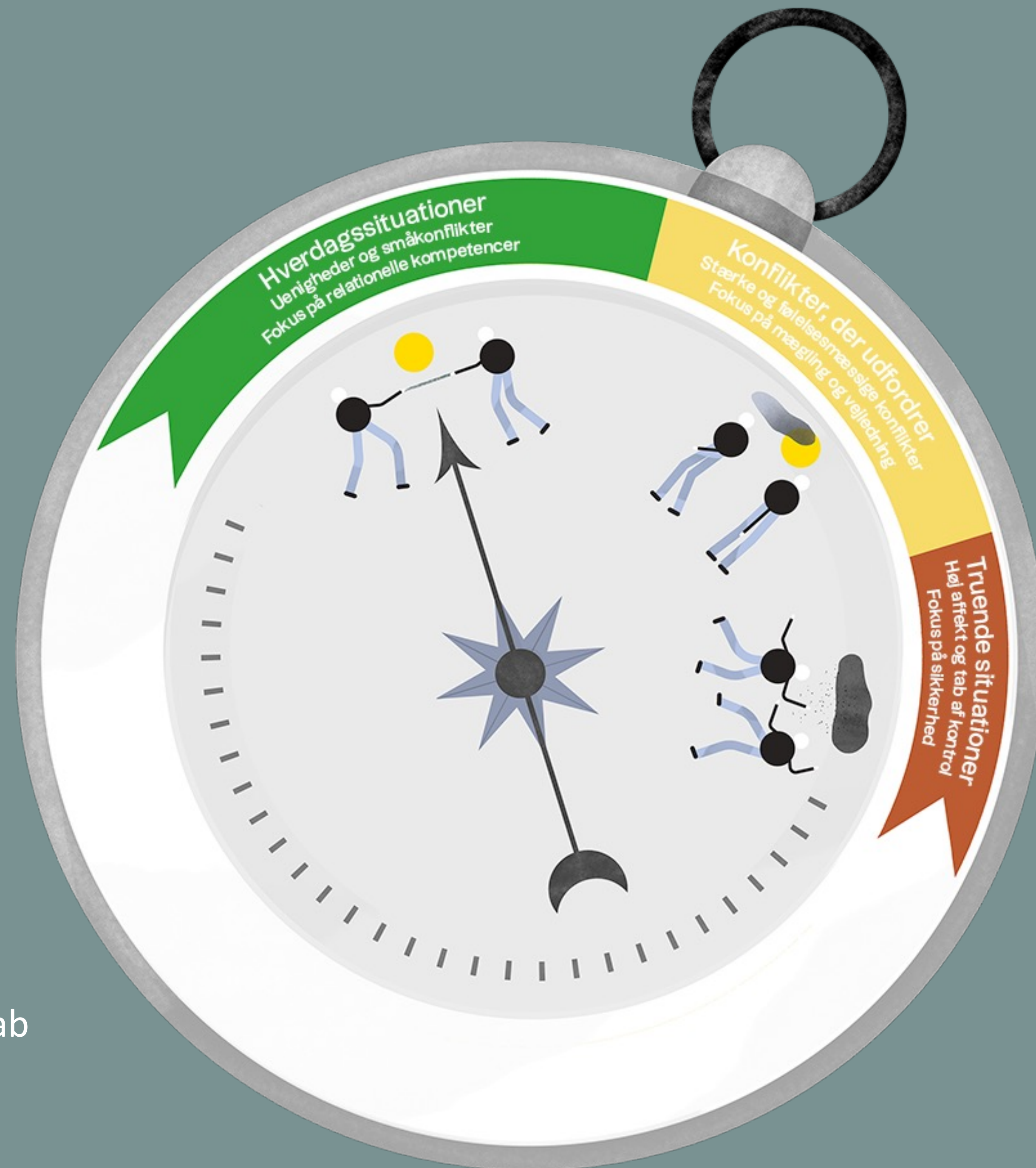
Tegn: Stærke følelsesmæssige spændinger, markante uenigheder

Fokus på: Kollegial støtte og acceptere følelserne, nedtrappende kommunikation i situationen, ekstern supervisor til 'afgiftning' og videreudvikling af konflikthåndterings praksis. Evt. mægling

Truende situationer

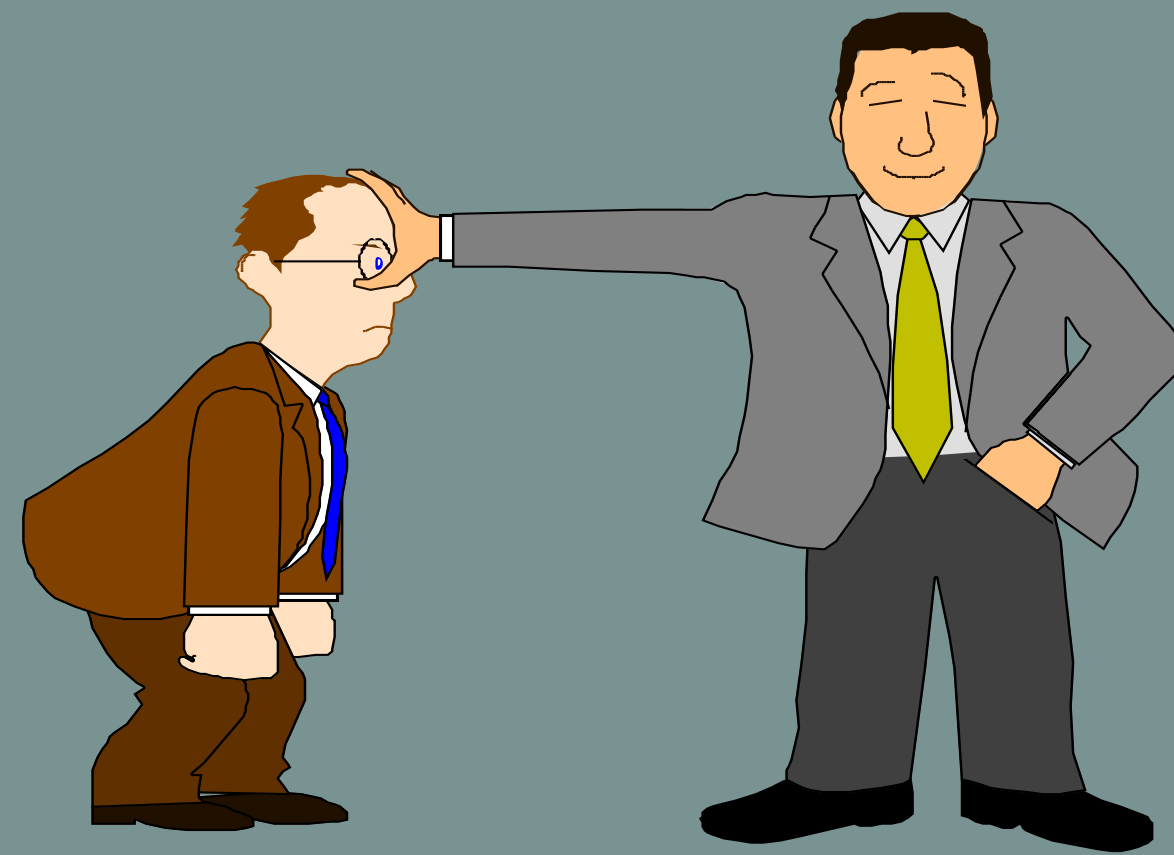
Tegn: Høj affekt, tab af kontrol, vold og trusler

Fokus på: Stoppe situationen, skabe sikkerhed, bruge beredskab



Hvad er en konflikt?

Konflikter er uoverensstemmelser,
der indebærer spændinger
i og mellem mennesker



I konflikten kan man som regel identificere en Sag og en Relation. Varetagelse af begge dele er afgørende for holdbare løsninger på konflikten.

Som vi ser konflikter



Sag og relation

Find sammen to og to. Den ene finder et konflikteksempel

Samtalepartneren hjælper med at afklare sag og relation

- Sagen: hvad er sagen?
- Relationen: hvordan er relationen påvirket? Hvad tænker du om den anden? Hvad tror du den anden tænker om dig? Hvad er dine følelser? Hvordan påvirker relationen sagen?
- NB: *det er ikke samtalepartnerens opgave af løse konflikten, give god råd el.lign.*

Konflikttrappen



Aktiv lytning - Og hvordan gør vi så det...?

DO's

- Tag tempoet ud af samtalen
- Brug anerkendende kropssprog og mimik
- Stil åbne spørgsmål
- Lav opsummeringer
- Gentag enkelte ord og sætninger

DONT's

- Ledende spørgsmål
- At dele egne erfaringer
- At give 'gode råd'
- At tage parti

Kernepunkter

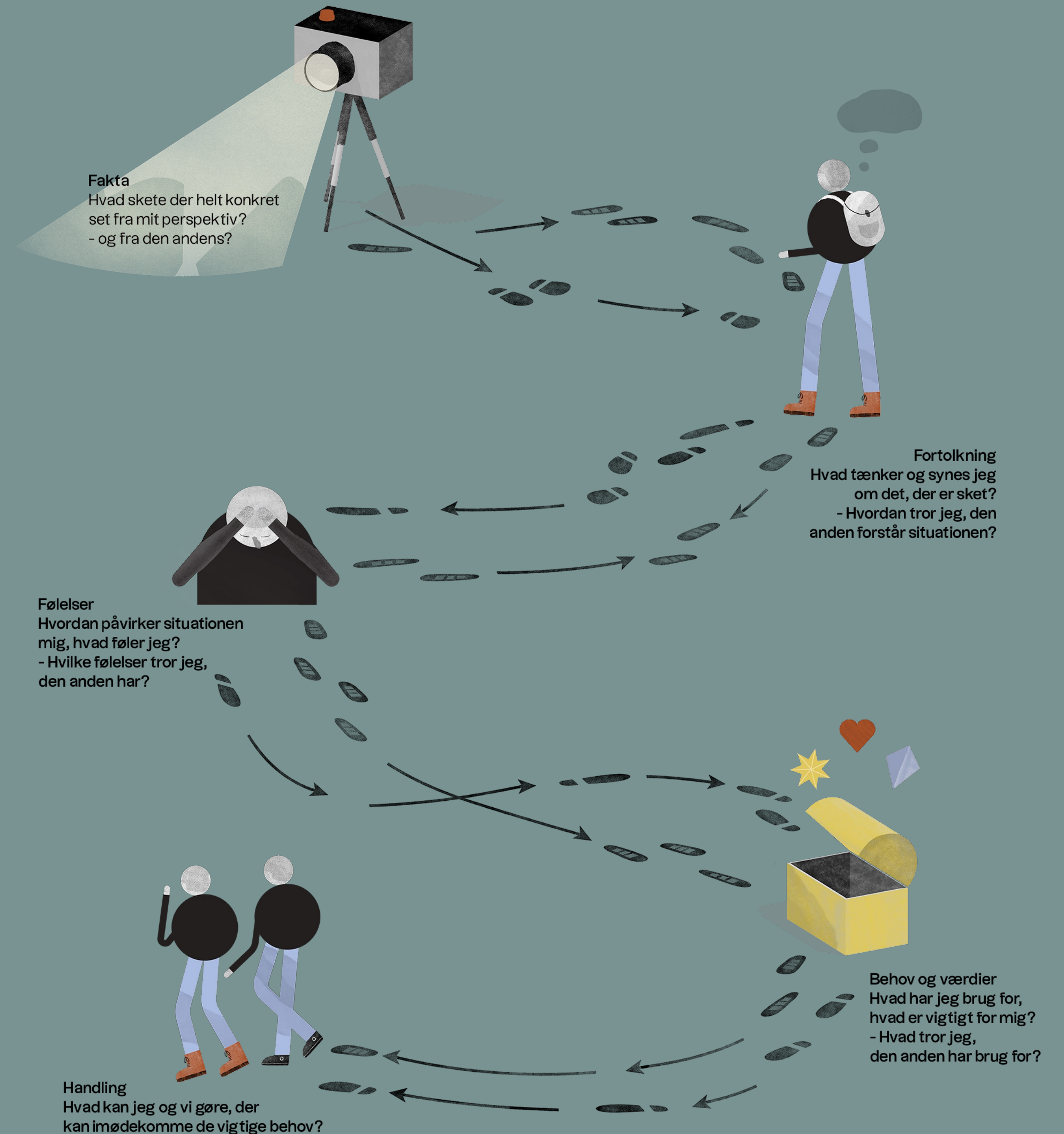
Fakta

Fortolkninger

Følelser

Behov og værdier

Handling



De to bjerge

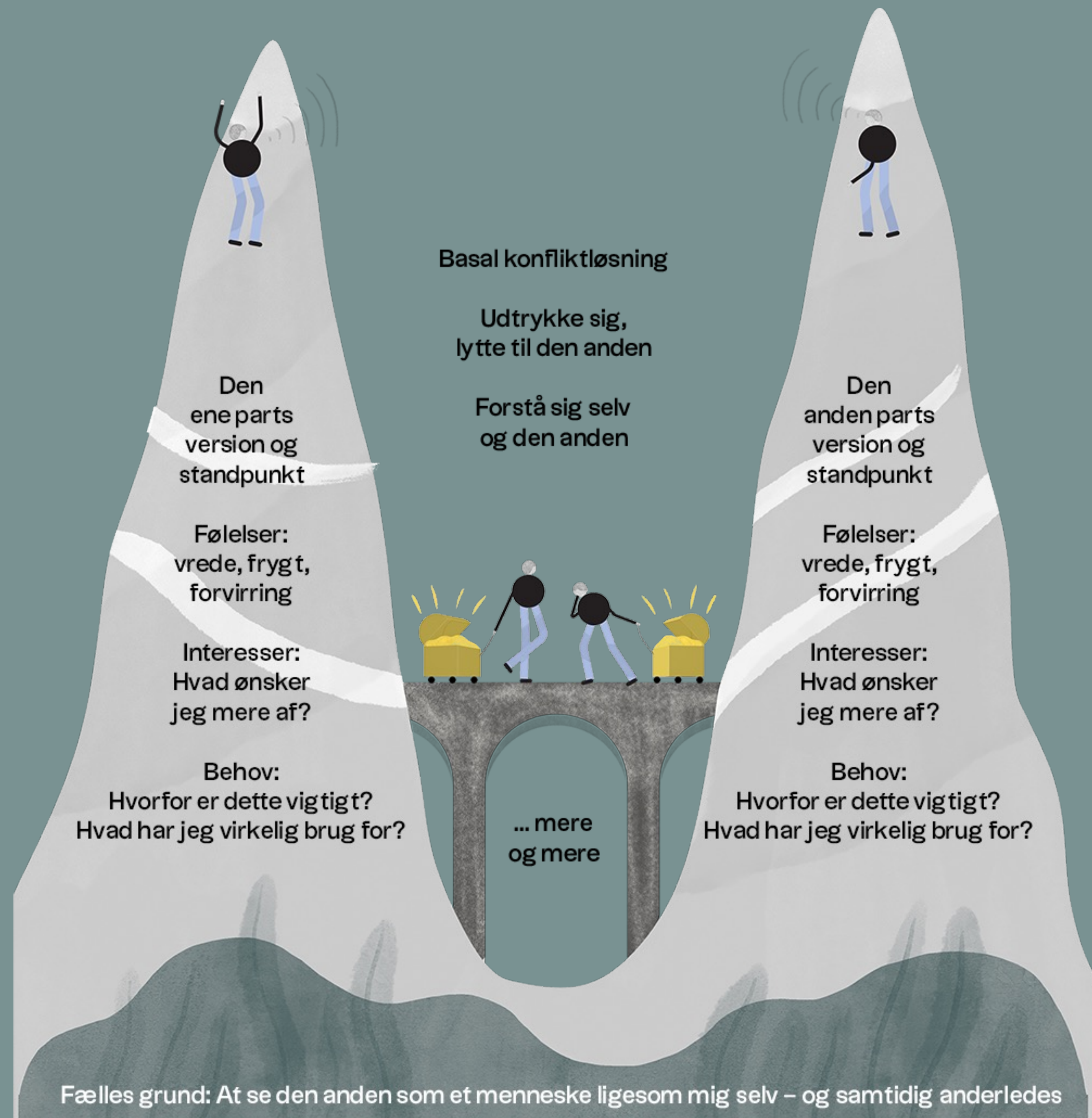
Fortolkninger

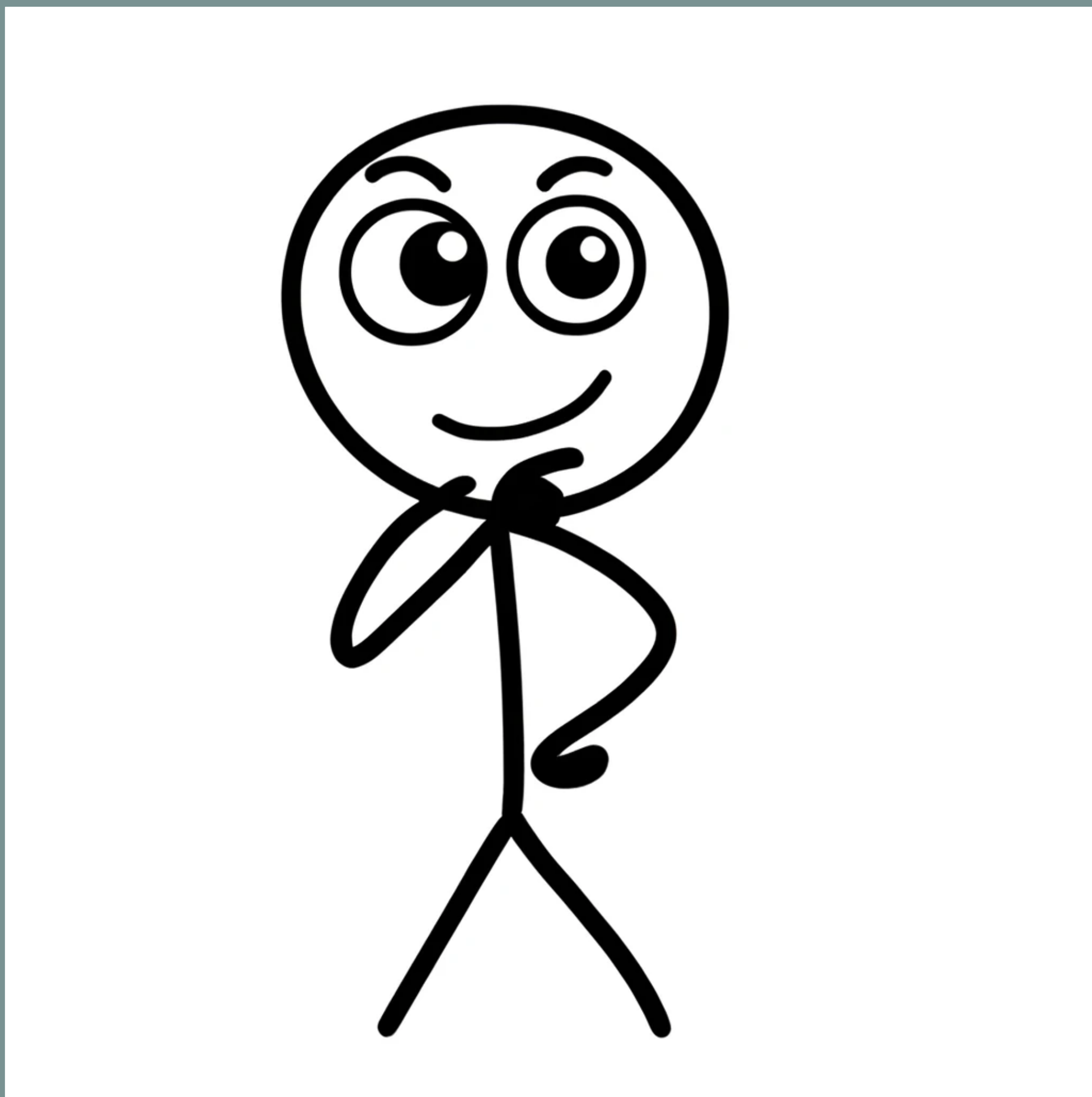
Fakta

Følelser

Behov og værdier

Handling





Tre nyttige overskrifter...

1) Hvad er der sket (FAKTA + FORTOLKNINGER)

- Hvad skete der?
- Hvem var til stede?
- Hvornår skete det?

2) Hvordan er du påvirket? (FØLELSER)

- Hvad gør/gjorde det det ved dig?
- Hvordan er/var det for dig?
- Hvad betyder/betød det for dig?
- Hvilke konsekvenser har det haft for dig?

3) Hvad er vigtigt for dig? (BEHOV)

- Hvad vil/ville det give dig?
- Hvilken forskel vil/ville det gøre for dig?
- Hvad kunne du have brug for?
- Hvad savner/savnede du?

A



B

Løsninger

Konfliktens kernepunkter

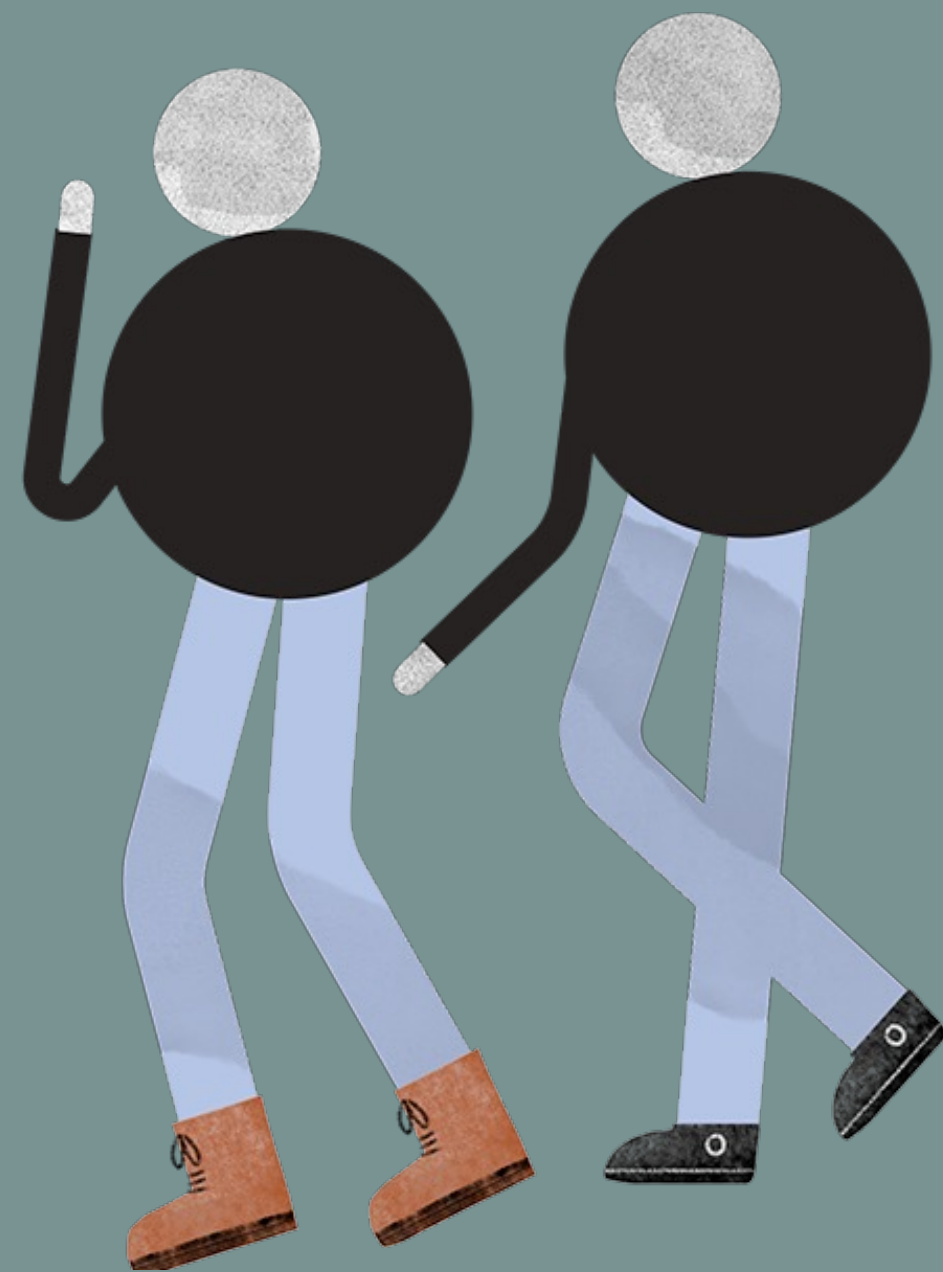
Find sammen to og to. Den ene finder et konflikteksempel, eller I genbruger eksemplet fra tidligere øvelse

Brug kernepunkterne og kortlæg fakta, fortolkninger, evt. følelser og behov for begge parter i konflikten. Giver det ny indsigt og anledning til ny handling?

- NB: *det er ikke samtalepartnerens opgave af løse konflikten, give god råd el.lign.*



Er du blevet **nysgerrig** efter mere?



Tak for idag