



Fredensborg Kommune

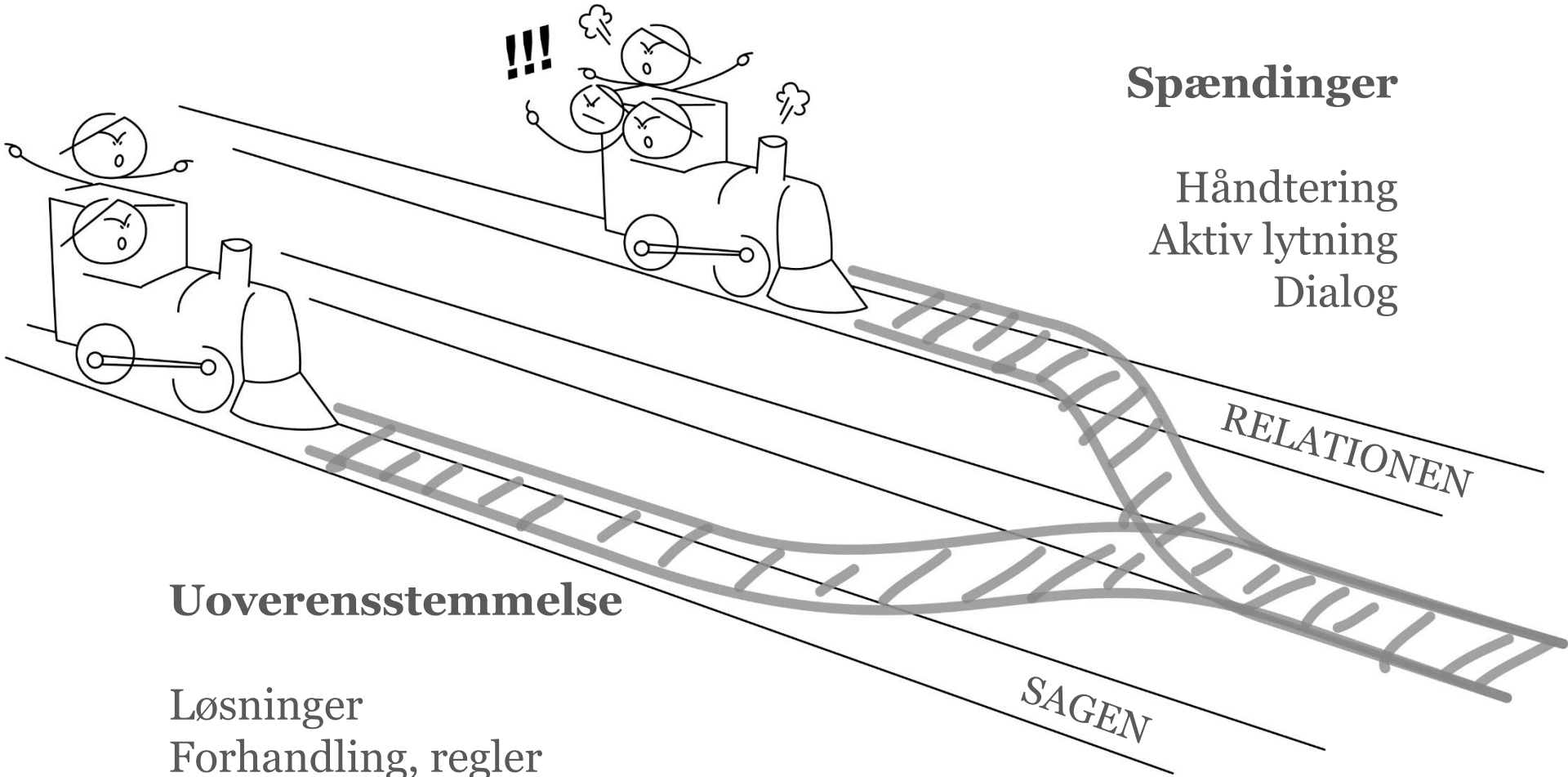
KONFLIKTHÅNDTERING

JANUAR 2020

”Konflikter er uoverensstemmelser mellem to eller flere parter, der fremkalder spændinger i den enkelte eller mellem dem.”



Konfliktens 2 spor



Spændinger

- Håndtering
- Aktiv lytning
- Dialog

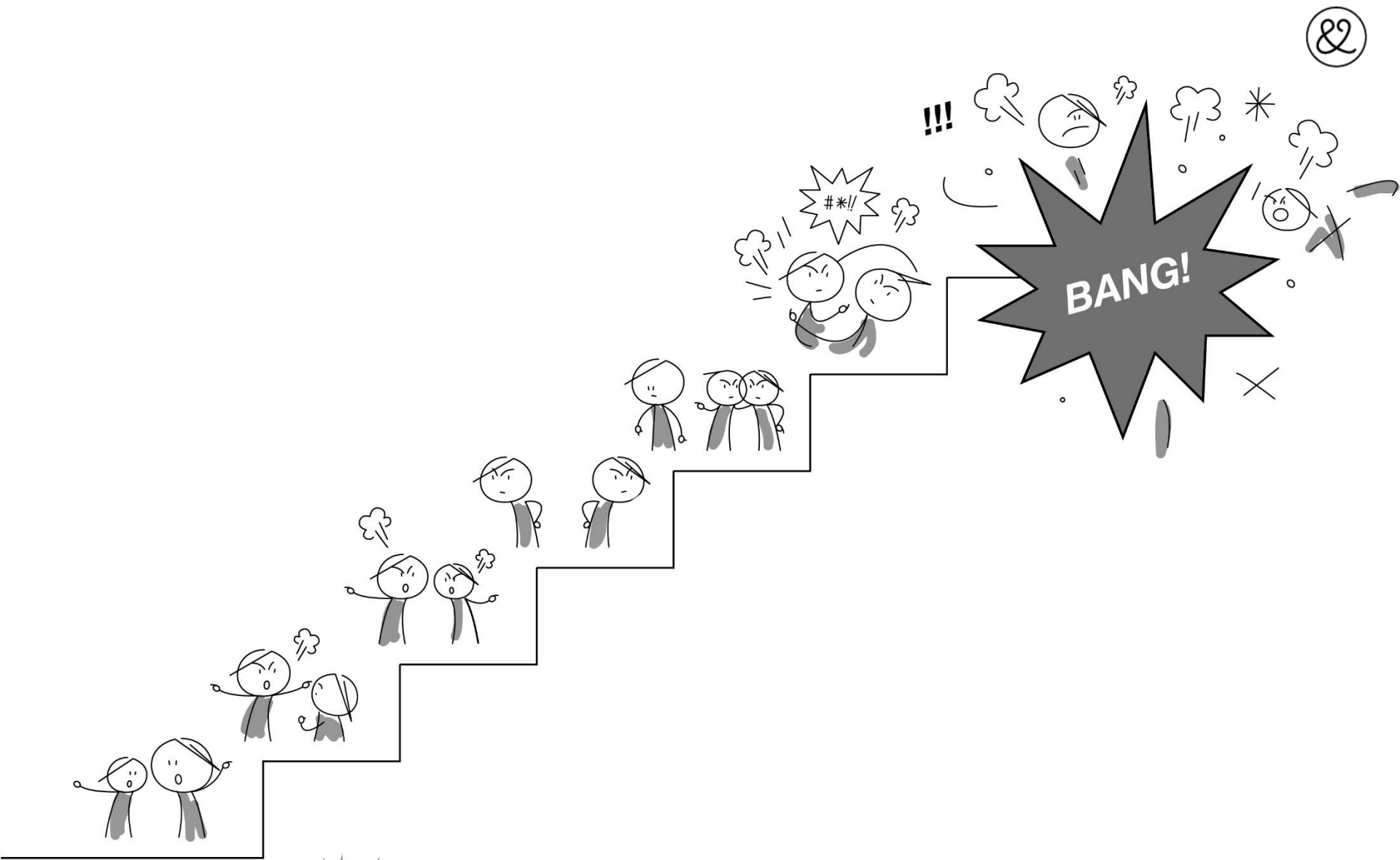
Uoverensstemmelse

- Løsninger
- Forhandling, regler





19 2 2006



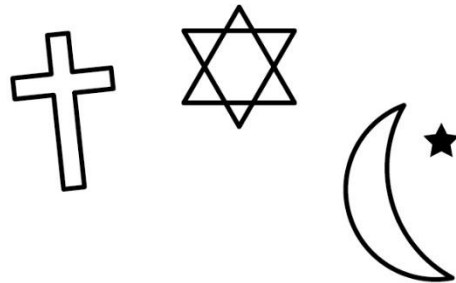


STRUKTURELLE KONFLIKTER

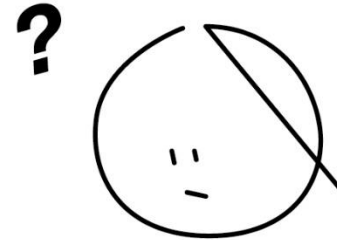
Interessekonflikter



Instrumentelle konflikter



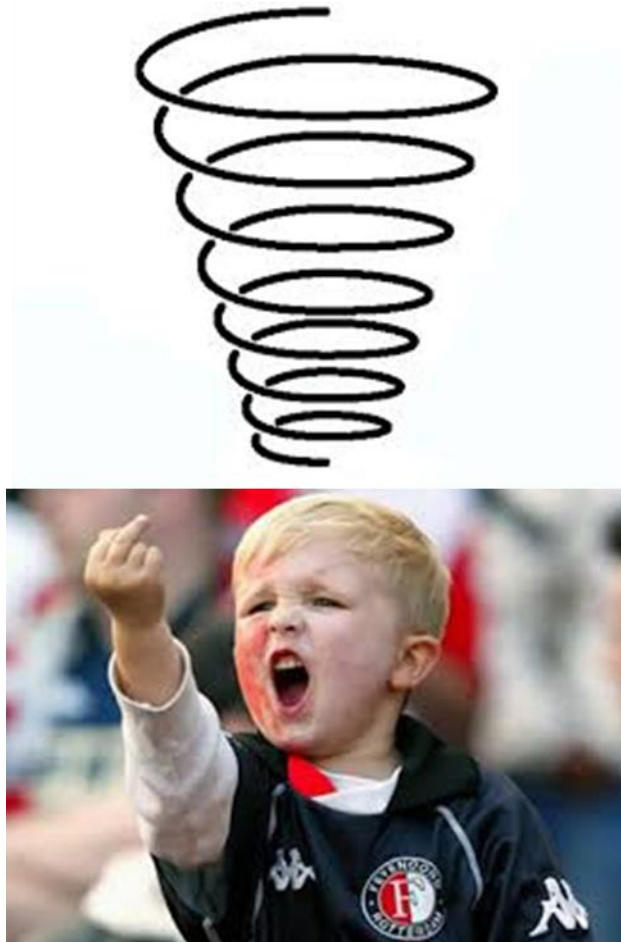
Værdikonflikter



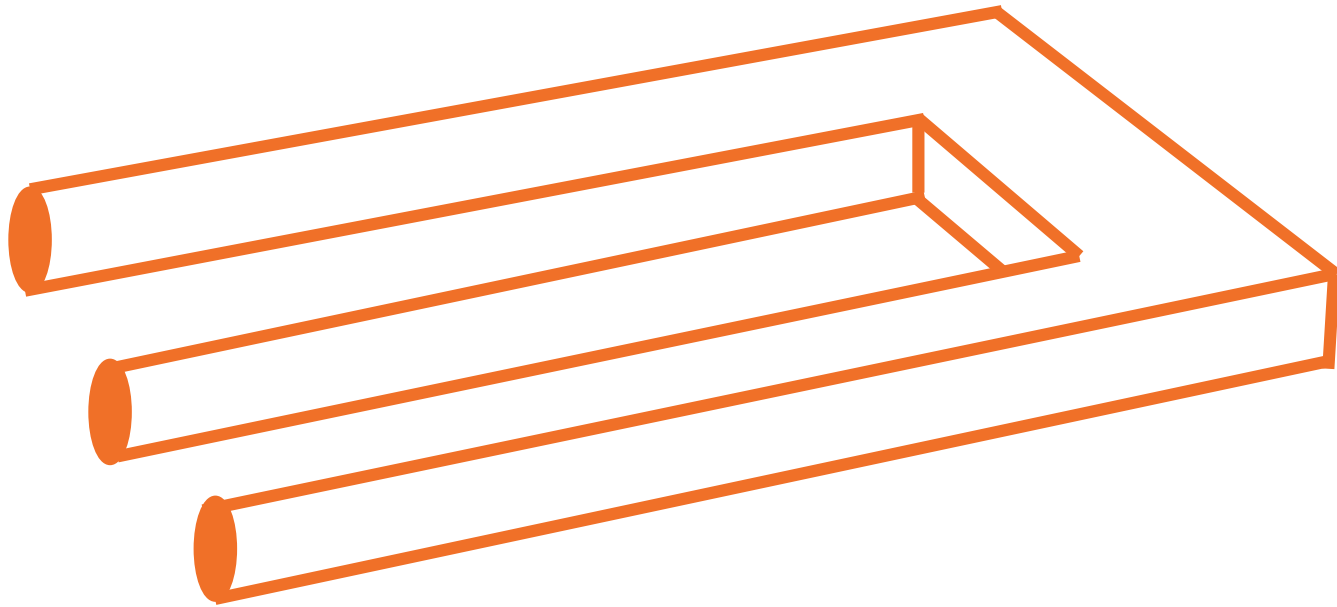
Personlige konflikter

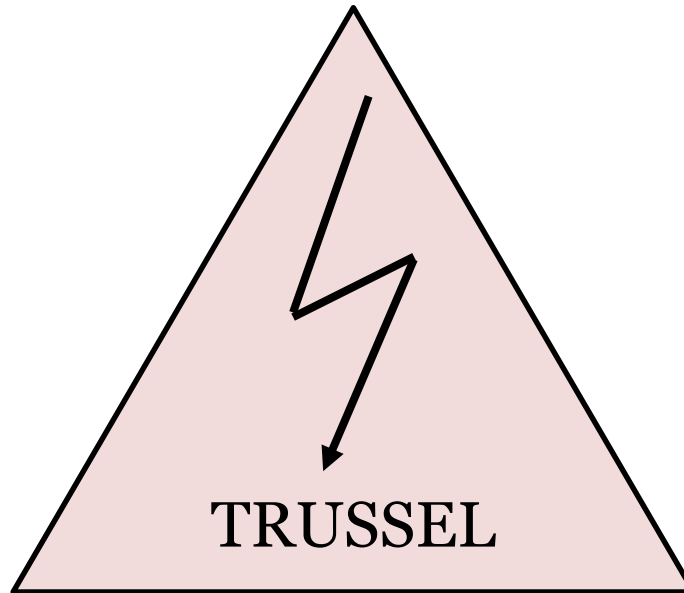
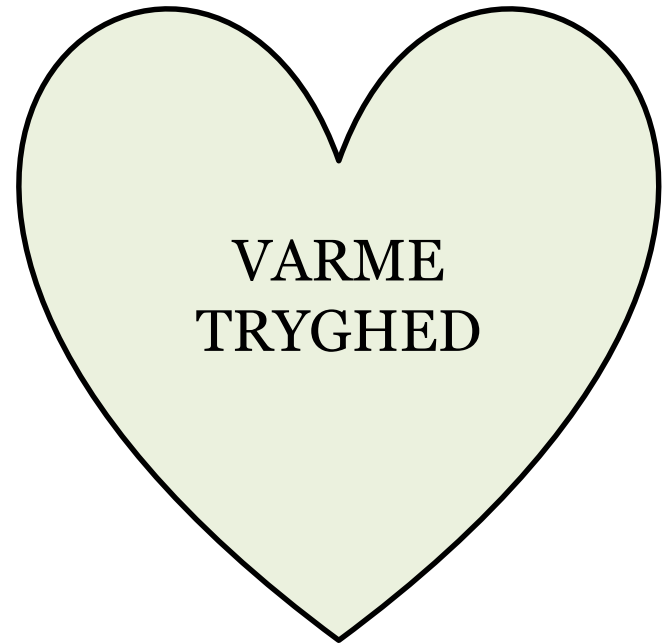
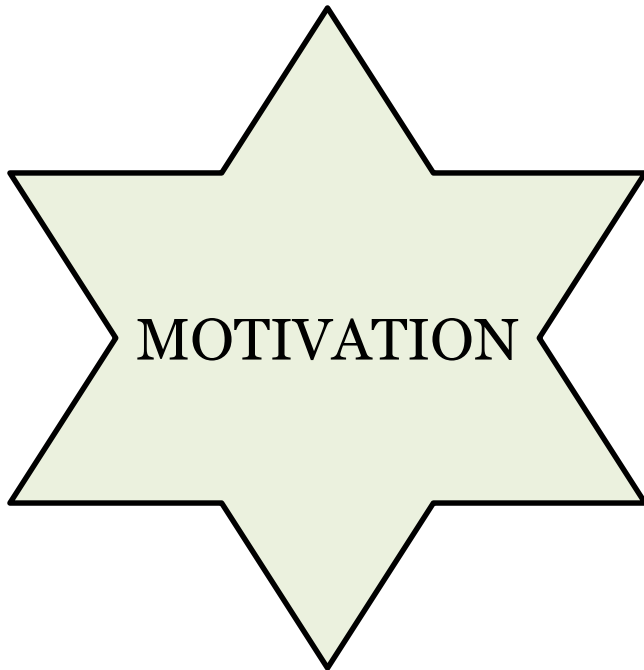
REGLER, RAMMER OG BEVILLINGER

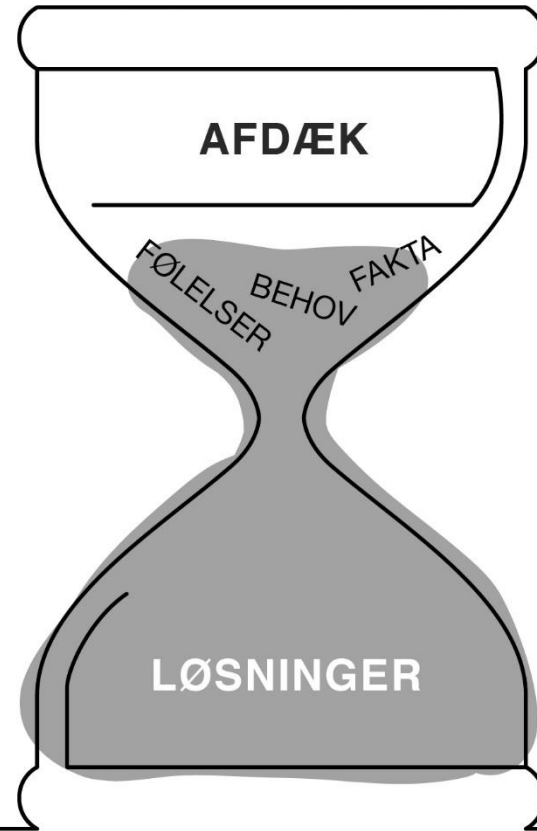
Ind i spiralen - forsvar og angreb

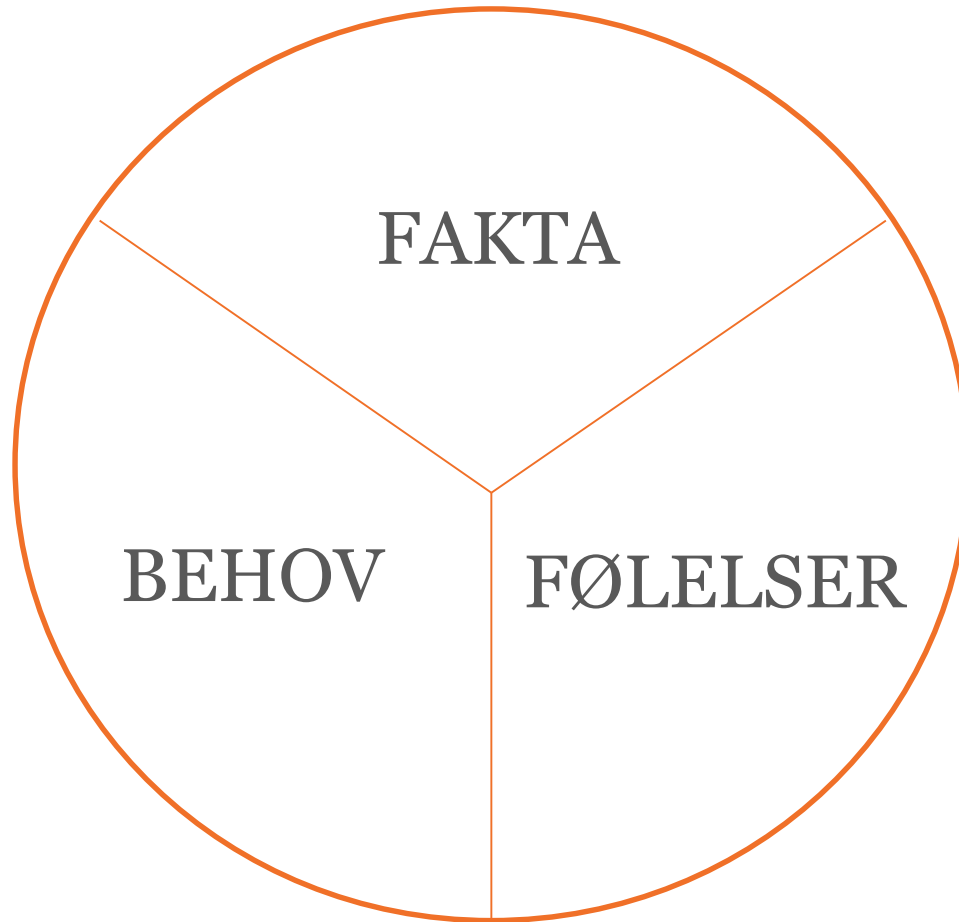


To eller tre ben?









Konflikter rummer uopfyldte behov

Følelser ved opfyldte og uopfyldte behov

Uopfyldt:

anspændt
 bekymret
 bitter
 elendig
 ensom
 forlegen
 frustreret
 gal

hjælpeløs
 irriteret
 ulykkelig
 usikker
 utilfreds
 utryg
 ærgerlig

Opfyldt:

afklaret
 afslappet
 begejstret
 bevæget
 fredfyldt
 glad
 livlig
 rørt
 sikker
 stolt
 tillidsfuld
 tryk
 øm

Alment menneskelige behov

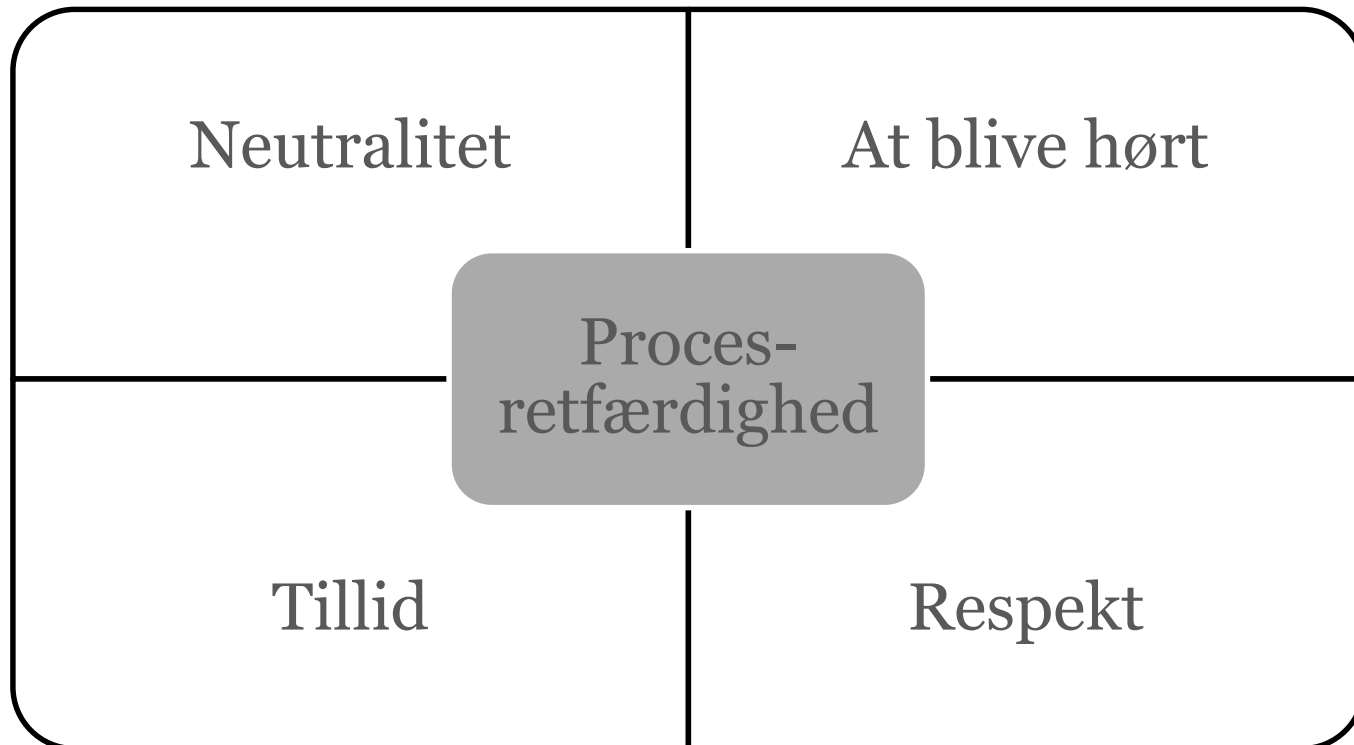
Fællesskab	Sikkerhed	Leg	Retfærdighed
Accept	Tryghed	Glæde	
Respekt	Stabilitet	Humor	Fred
Anerkendelse			Ro
Værdsættelse	Fysisk	Mening	
At høre til	overlevelse	Klarhed	Rummelighed
	Luft	Udfordring	Lighed
Samarbejde	Mad	Kreativitet	Harmoni
Kommunikation	Vand	Effektivitet	Inspiration
Forståelse		Læring	Orden
	Bevægelse	At deltage	Valg
Hensyn	Motion		Frihed
At blive set og hørt	Hvile	Forståelse	Uafhængighed
Empati	Søvn	Tillid	Plads
Inddragelse	Sex	Ærlighed	Nærvær
Kærlighed	Læ	Autenticitet	
Omsorg		Integritet	OG FLERE ...
Støtte			



Knæk koden til behovet bag

- Fint nok, og med dit afslag kan du jo passende give mig et reb samtidig. Eller skal jeg også selv finde noget at hænge mig i?
- Det er bedre, at gøre som vi plejer.
- Jamen søde skat, tror du ikke, at du skal få læst lidt op på reglerne.
- I skal jo differentiere undervisningen, og det burde da være tydeligt, at vores kloge Emil ikke bliver stimuleret af at deltage i gruppearbejde.
- Det kan vel næppe passe, at min far skal stinke af pis. Nu må I simpelthen se at få ham i bad.
- Hold nu bare kæft for en gangs skyld!
- Gid du må få kræft så langt op i røven, at du dør af det!
- Alle de andre blev inviteret med til fødselsdagen.
- Få nu fjernet det store lokum. Kan I ikke se, at I spærrer hele trafikken?

Det er *måden*, der tæller



Effekt af procesretfærdighed

- Tilfreds med proces, tilfreds med resultat
- Positiv vurdering af procesretfærdighed, førte til positiv vurdering af resultat. Dette var særlig markant, når resultatet var negativt for den pågældende.

Søg uenighedens
drivkraft. Skab noget bedre.
Sammen.



Marcussen & Co

Uddannelse, kurser og processer

Marcussen & Company holder foredrag, fyraftensmøder, temadage, laver kurser og uddanner mennesker i konflikthåndtering, forhandling og mægling.

Vi laver også processer i medarbejdergrupper og blandt samarbejdspartnere, hvor der er behov for udvikling af samarbejdet eller brug for specifik konflikthåndtering.

UDDANNELSE TIL KONFLIKTNAVIGATØR

En kompetencegivende uddannelse for dig, der motiveres af at vende destruktive konflikter til konstruktiv handlekraft. Målet er at specialisere dig i at forebygge og håndtere konflikter i professionelle sammenhænge. Alt efter det erhverv du er beskæftiget i, bliver du i stand til at forbedre det psykiske arbejdsmiljø, styrke ledelseskompetencer, tilgodese parters langsigtede interesser i konflikter, forbedre naboskabet i et boligselskab eller højne serviceniveauet i en virksomhed. Læs mere her: http://marcussen-co.dk/filer/kursus_konfliktnavigator.pdf



Referencer:

AL2bolig, Arkitektskolen i København og Århus, Bornholms Hospital, CBS, Danmarks Statistik, Dansk Magisterforening, DJØF, DR, DSR, Døvefilm, Faaborg-Midtfyn Kommune, Folkeuniversitetet i København/ Odense/Aalborg, FSB bolig, Greve Kommune, Herlev Hospital, Integrationsrådet Vordingborg Kommune, JUC, Københavns Politi, Københavns Universitet, Lundegårdsskolen, Mediationcenter, Mediehus Vollsmose, Mosedeskolen, Næstved Kommune, Professions-højskolen UCC, Center for Tegnsprog, Rambøll Management, Region Midtjylland, Syddansk Universitet, Telenor, Århus Kommune, Aalborg Kommune m.fl.

KURSUS 1-2 dage

Konflikter og kommunikation

Grundlæggende

konfliktforståelse

- Konflikttrappen
- Dimensioner i konflikt
- Psykologiske mekanismer i konflikt

Konflikthåndtering i praksis

- ABC til konflikt – en praktisk guide til håndtering af konflikter
- Mæglingsmetoden – 6 trins model, praktisk anvendelighed af metodikken i projektarbejde mv.

Kommunikation i konflikter

- Op- og nedtrappende sprog
- Modstand contra empowerment
- Sproget som værktøj

FYRAFTENSMØDE

Hvordan reagerer du i konflikter?

Du befinder dig pludselig midt i orkanens øje, hvor beskyldninger og anklager flyver gennem luften. I dette sekund er din reaktion afgørende for jeres fremtidige relation og samarbejde. Men hvor bevidst er du egentlig på dine egne reaktionsmønstre i konfliktfyldt farvand? Kan du tage en rationel beslutning eller lader du reptilhjernen råde?

På dette fyraftensmøde ser vi på forskellige reaktionsmønstre i konflikter. Du bliver mere bevidst om dit eget og andres reaktionsmønstre. Det er det første skridt på vejen til at blive bedre til at løse de konflikter, som du støder på i dit arbejde og i andre af livets sammenhænge.

PERSONALEDAGE

Samarbejde, konflikter og teambuilding

Samarbejdet i en arbejdsgruppe er afgørende både for gruppens produktivitet og for gruppens trivsel.

Tillid er en forudsætning for at lykkes med samarbejdet.

Vi arrangerer personale dage for jer, der gerne vil stille skarpt på jeres interne samarbejde med både hjerne og hjerte. Vi giver korte oplæg, sætter jer i gang med at arbejde med den ny erhvervede viden, vi laver spil, hvor I ser tillidens betydning i et nyt perspektiv og vi arbejder med tillids- og samarbejdsøvelser, der styrker gruppen. Det hele sker med masser gode grin og i en uformel atmosfære.

Vi tilrettelægger gerne en dag eller to i samarbejde med jer.



Kontakt



Mie Marcussen

Cand.merc.jur. og MMCR

Connect gerne på LinkedIn – www.linkedin.com

Marcussen & Company
Amager Torv 9, 4. sal
1160 København K

kontakt@marcussen-co.dk
+45 3133 2929
marcussen-co.dk

CVR-NR: 30951123
Danske Bank:
Reg.: 3306 Konto: 3131091575