



**BLIV KONFLIKTKOMPETENT OG
UNDGÅ FASTLÅSTE SITUATIONER**
- OPLÆG FOR NOCA D. 19. MAJ 2022

Jeg vil præsentere jer for min tanker om:

- Hvad det vil sige at være konfliktkompetent
- Hvorfor det i stigende grad er relevant at være det
- Hvilke indsigter og redskaber som understøtter konfliktkompetence



Agenda

- Indledning
- Konfliktkompetence – baggrund og begreb
- Konfliktteori
- Q&A
- Praktiske konfliktfærdigheder
- Mod i konflikter
- Q&A

Baggrund

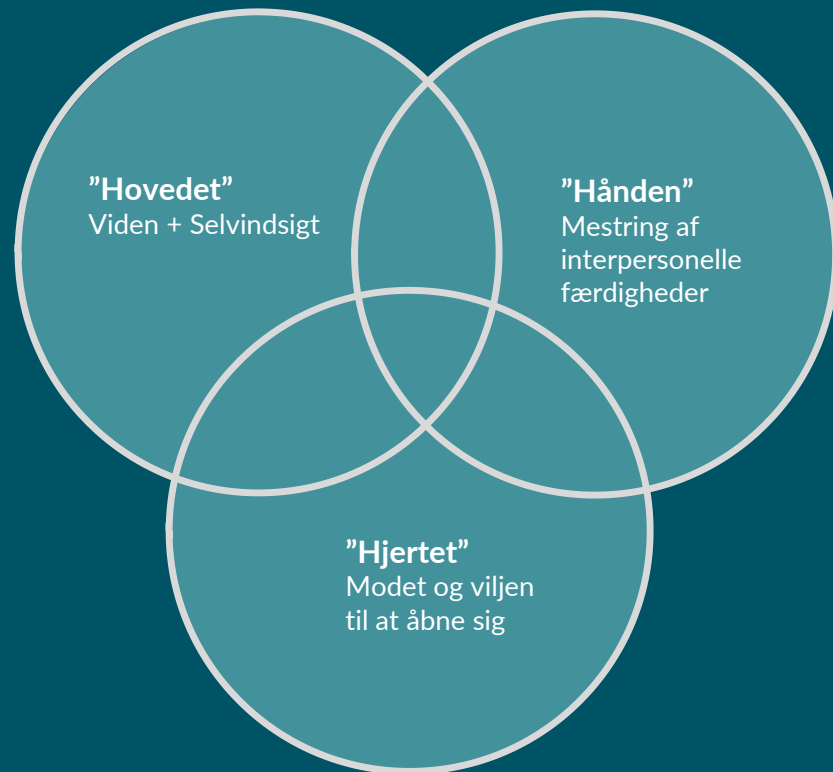
- Moderne organisationer er fyldt med komplekse forventninger, normer og koder
- Det forventes, at medarbejdere og ledere har følelserne med på arbejde

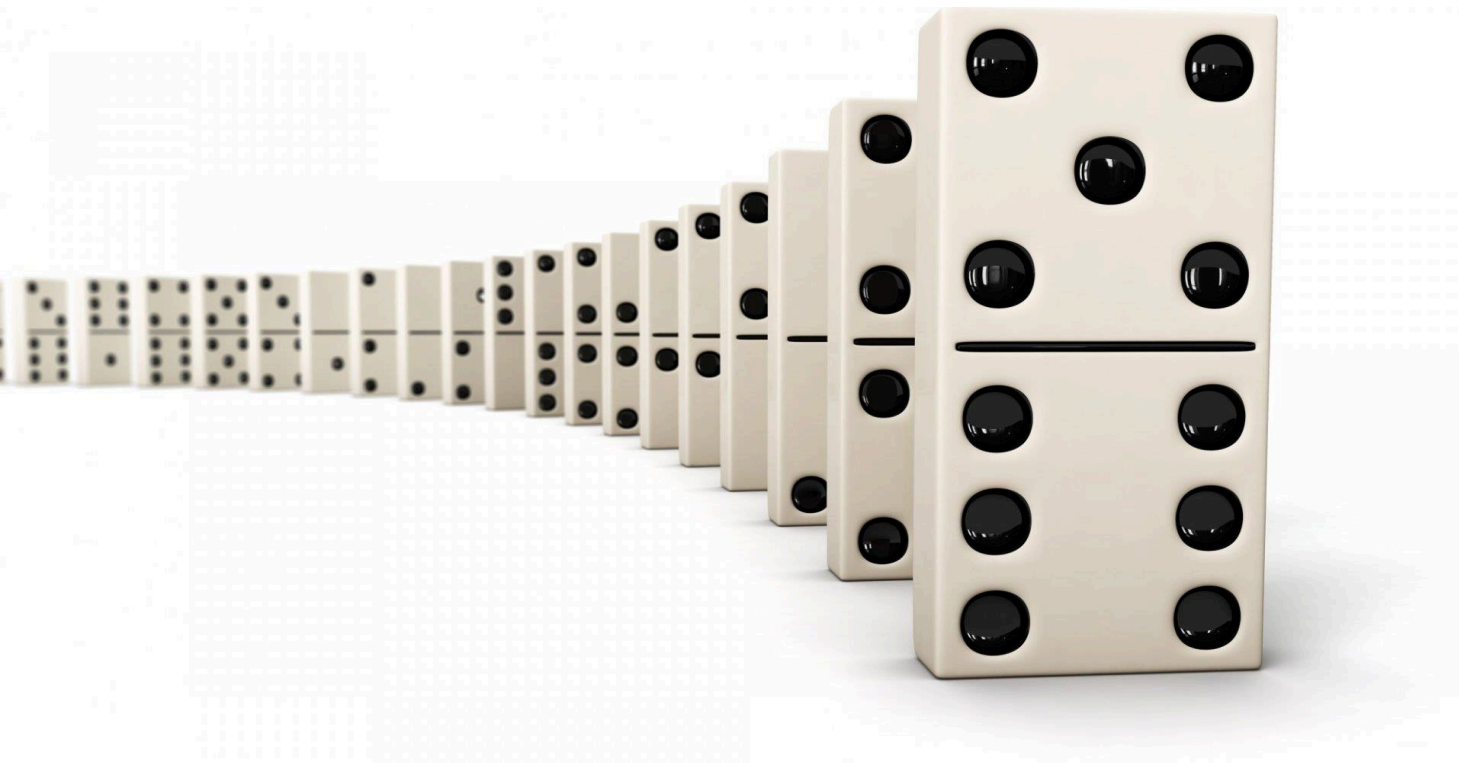


Konfliktkompetence



At være konfliktkompetent vil sige at man kan mobilisere modet til at handle præcist og kontaktfuldt i konfliktsituationer





At træne sine konfliktkompetencer handler om at øge sandsynligheden for at skabe ønskværdige udfald.

KONFLIKTTEORI – INDSIGTER TIL HOVEDET



Tre indsigter

- Den indlysende
- Den svære
- Den skræmmende



An aerial photograph of a winding river flowing through a dense, lush green forest. The river meanders through the landscape, creating a path that is not a straight line. The text is overlaid on the image in white.

Løsningsfokuseret? Fint nok, men...

"I naturen er det sådan, at den mest effektive rute fra A til B sjældent er en lige linje. Det er altid den vej med mindst modstand"

Marcus Buckingham

Gå efter manden!

Mange konflikter handler i meget vid udstrækning om følelser og psykologiske behov





Tre indsigter

- Den indlysende
- Den svære
- Den skræmmende



Zoom ud

Konflikter i organisationer kan sjældent forstås *lineært*, dvs. som et objektivt hændelsesforløb med en udløsende årsag

I stedet kan de med fordel forstås *cirkulært*, dvs. som et selvforstærkende og kontekstbestemt mønster i kommunikationen mellem de konfliktende parter

**I konflikter er der kun
ofre...**

Som offer har du:

Ret til oprejsning

Intet ansvar

Fuld kasko på din egen adfærd

Mulighed for at udstede
tilgivelse på din nåde

Stop din offerfortælling!





Tre indsigter

- Den indlysende
- Den svære
- Den skræmmende

Kig i spejlet

”

Vi psykologer ved, at dét, der virkelig kræver mod, det er at kigge sig selv i spejlet


Erik Kjær, medstifter af Kjær & Kjerulff og HR-direktør i Saxo Bank





Følelsesmæssige allergier og pollen

- Hvilke *følelsesmæssige allergier* har du?
- Hvilke *følelsesmæssige pollen* sender du selv ud i rummet?

Three light-colored wooden blocks are arranged in a row on a dark, textured wooden surface. Each block has a different character printed on its front face in a black, serif font. The first block on the left shows the letter 'Q', the middle block shows an ampersand '&', and the third block on the right shows the letter 'A'. The background is a blurred, warm-toned wooden surface.

Q

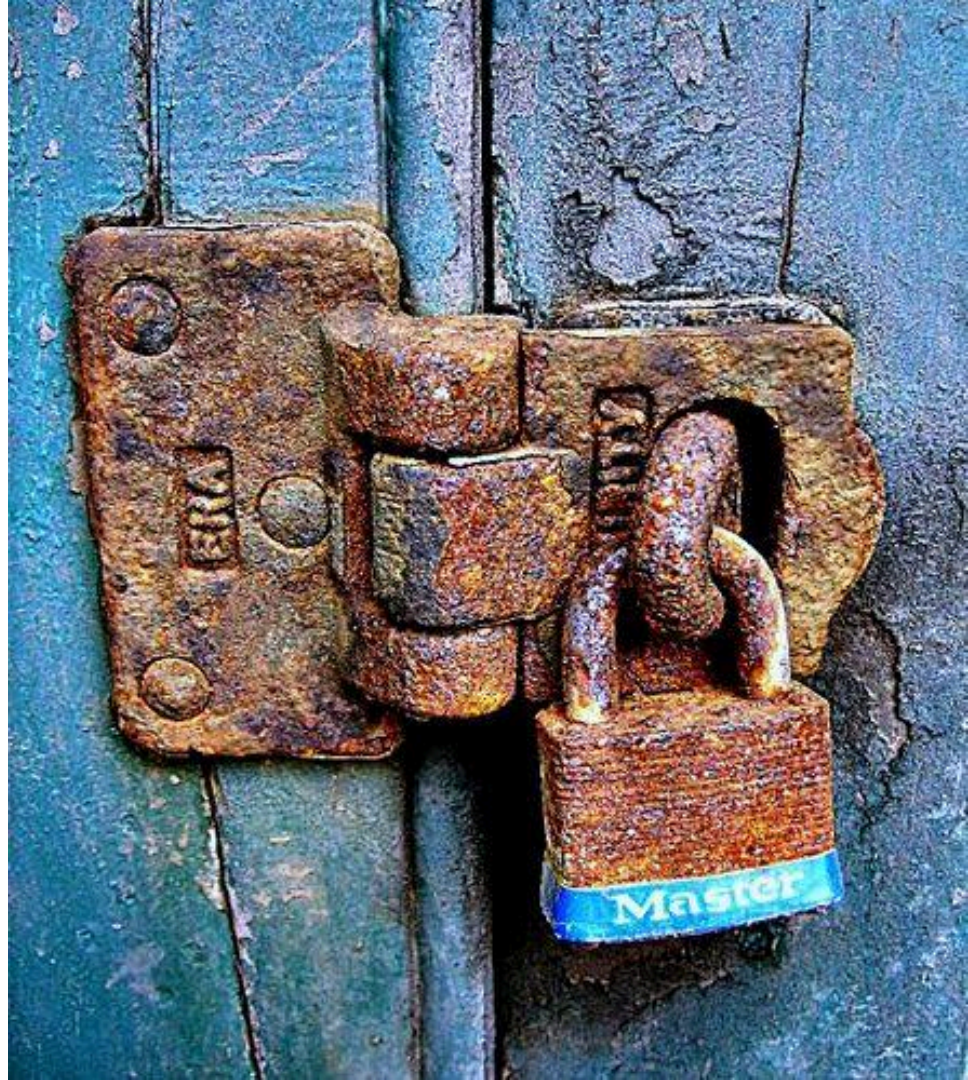
&

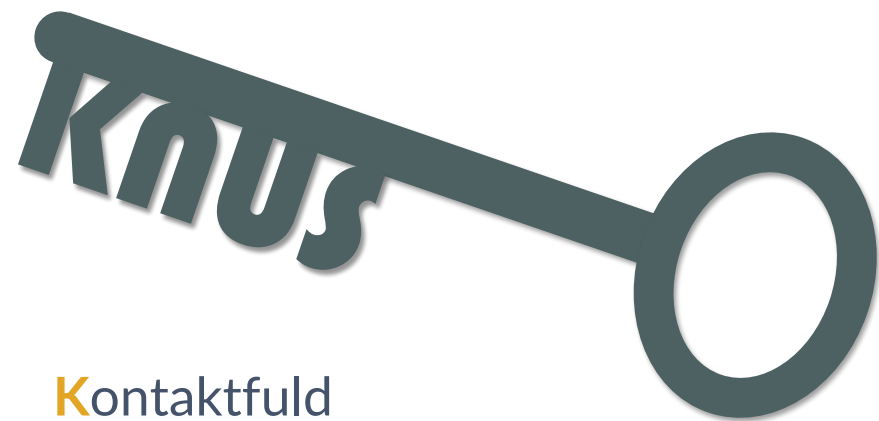
A

KONFLIKTFÆRDIGHEDER – REDSKABER TIL HÅNDEN

Konfliktnøgler

- Konflikter som fastlåste situationer
- Konfliktnøgler som forholdemåder, der øger chancen for at skabe åbninger
- De konkrete greb som “lirken og dirken”





Kontaktfuld

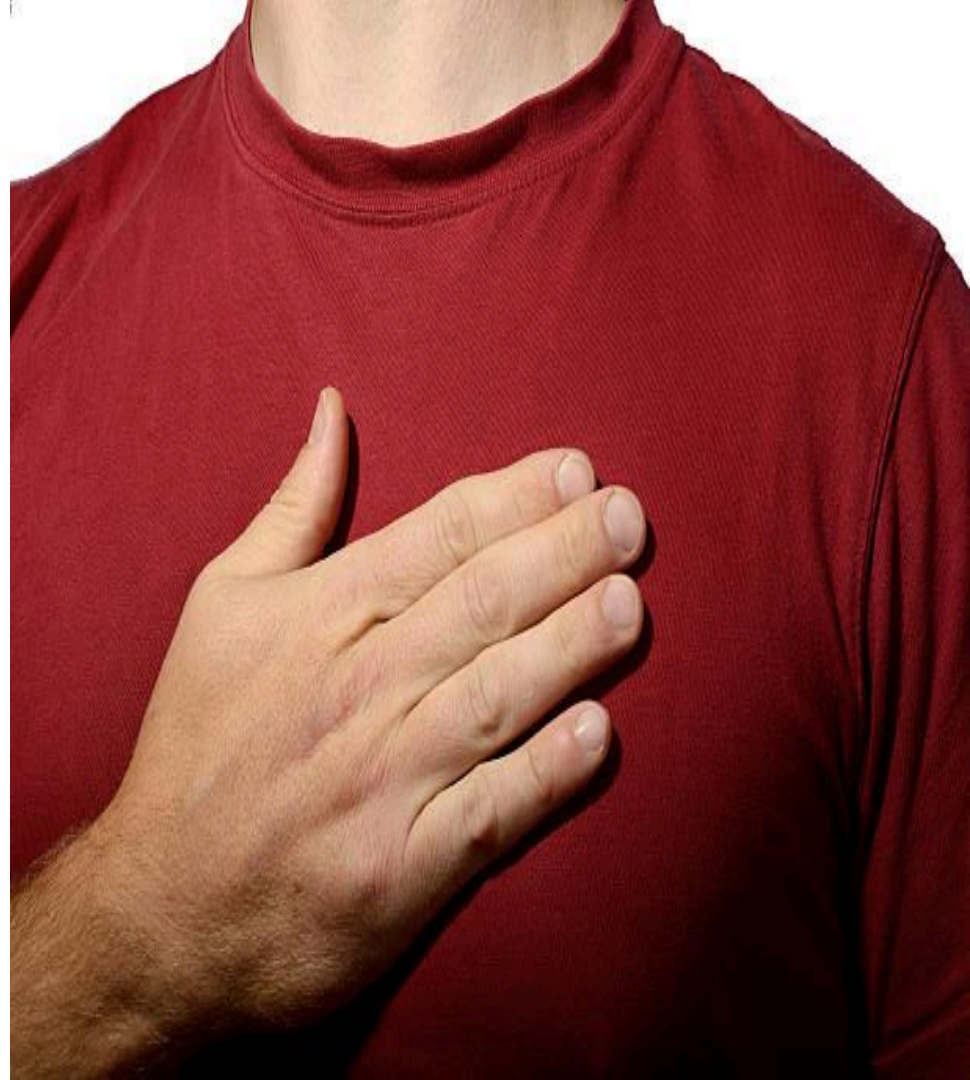
Nænsom

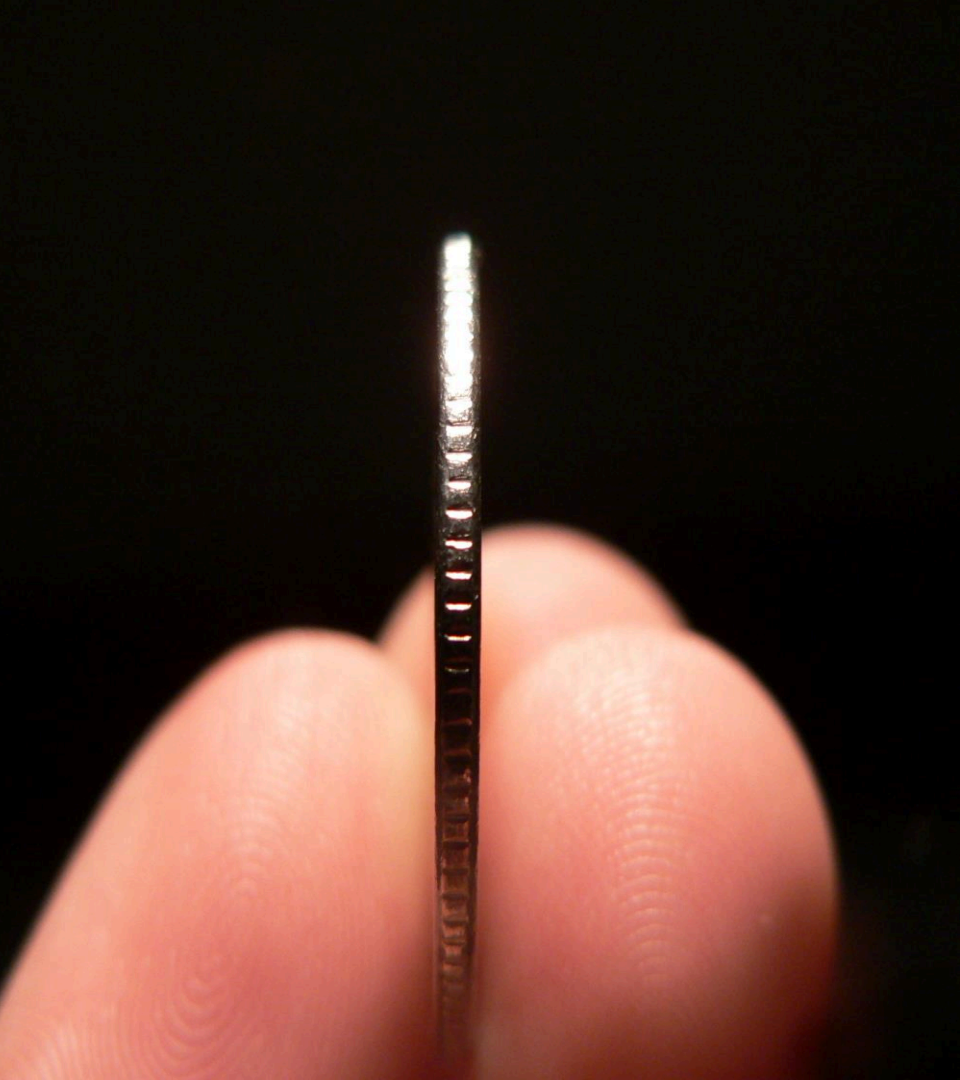
Undersøgende

Sindig

Kontaktfuld

- række ud – og om nødvendigt sige undskyld
- adressere hvad der sker på relationskanalen – din og den andens
- bruge humor – til at grine sammen med den anden
- validere den anden





Nænsom

- *Tough on the issue, soft on the man*
- skelne mellem fakta, fortolkning og forslag/ønsker
- anerkende den andens suveræne ret til at være uenig
- tilskrive den anden positive motiver, selvom du er uenig i mål / adfærd

Undersøgende

- søge at forstå den anden, før man søger at blive forstået
- stille oprigtigt nysgerrige spørgsmål for at forstå den andens behov og interesser
- lytte reflekterende / aktivt





Sindig

- vælge selvbeherskelsen – tage ansvar for egne følelser
- glide af på provokationerne
- nedregulere tempo
- stressreducere med åndedræt

Træning

- Sekvenstræning af enkelte greb, fx nedregulering af tempo
- Rollespilstræning med cases, egne eller fiktive
- Træning med skuespiller



PERSPEKTIVER PÅ MOD – HJÆLP TIL HJERTET

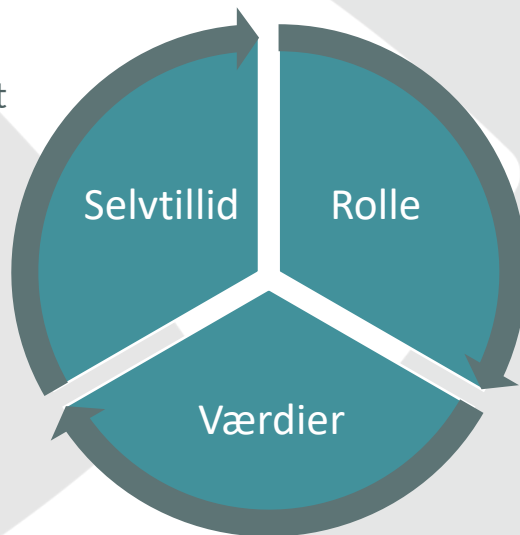
COURAGE
IS NOT
THE ABSENCE
OF FEAR,
BUT THE
TRIUMPH
OVER IT.

~ NELSON MANDELA



Om modet til at gå ind i konflikter

Jeg har trænet mig modig, idet jeg er overbevist om at have ressourcerne til at tackle situationen



Pligtetik – den rolle jeg har, kræver mit mod

Mine fundamentale værdier kræver, at jeg går ind i denne konflikt.

Q

&

A

Kontakt

Web: Perspektivgruppen.dk

Mail: timo@perspektivgruppen.dk

Mob: +45 23 24 38 78



Connect gerne på LinkedIn





Perspektivgruppen.dk

Tak for i dag!