

# Uenigheder i personalegrupper

- Og hvordan I som TRIO kan tackle dem

Temadag for TRIO – BUPL Nordsjælland 13. juni 2018

Henrik Ankerstjerne Eriksen [hea@teamarbejdsliv.dk](mailto:hea@teamarbejdsliv.dk)



# UENIGHEDER – HVAD HANDLER DE OM

Værdier og holdninger

Tid og plads

Faglighed

rettigheder

Vi ser det fra barnets perspektiv

forventninger

Vi ser det i en større helhed

Værdighed

Identitet

Hensyntagen (manglende)

Synspunkter



normer

Laissez faire

Struktur

Mål og midler

Adfærd

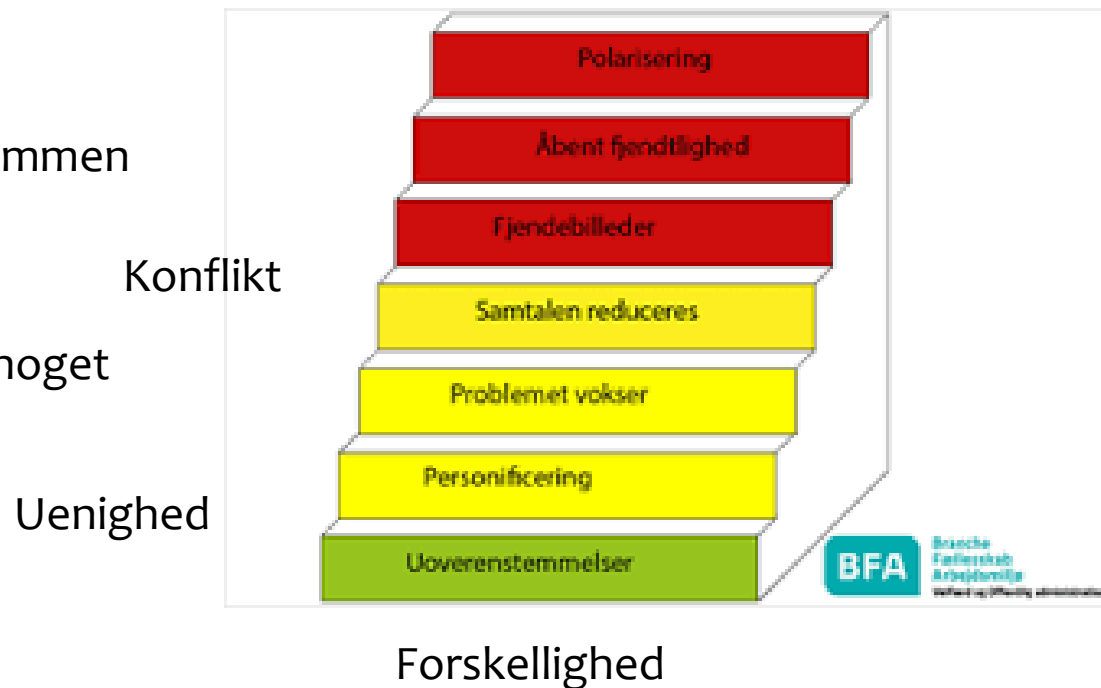
Loyalitet

Moral

Selvværd

# FRA FORSKELLIGHED TIL UENIGHED TIL KONFLIKT

- Dyrk forskelligheden
- Træd tilbage fra dommen
- Accepter at der er noget du ikke forstår



# TRE PRINCIPPER SOM ER STYRENDE FOR ORGANISATIONER

## 1. Orden



## 2. Udveksling



## 3. Tilhørsforhold – retten til at høre til



Systemisk  
opstilling



Organisationer og grupper er som levende organismer. De har deres indre orden og de skaber selv deres løsninger

- Orden



# Uorden

team **arbejdsliv**

- Udveksling



**Om balancen  
mellem at give  
eller tage**

- Retten til at høre til



# VIDEOKLIP



<https://youtu.be/o8BkzvP19v4>

<https://youtu.be/o8BkzvP19v4>



## HVILKE "BEEPS" HAR I HOS JER?

Hvad må  
man gøre for  
at høre til  
hos jer?



- Retten til at høre til



# NÅR MOBNING FOREKOMMER

## Adskil håndtering og forebyggelse

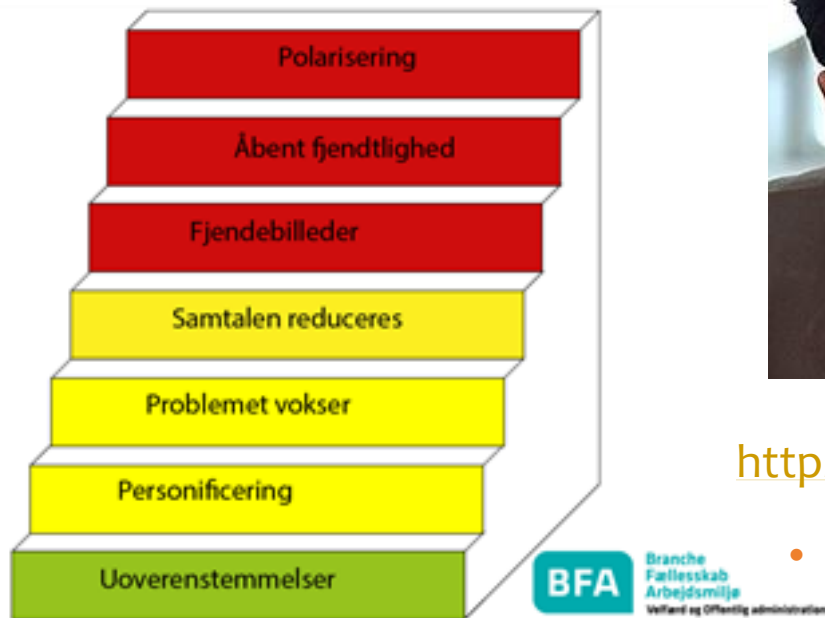
### 1. Håndtering v leder:

- Tilbyd hjælp til nødstedte
- Informer modpart – den svære samtale

### 2. Forebyggelse v TRIO:

- Fælles dialog og afstemte holdninger
- Bedre samarbejde
- Stærkere lederinvolvering

# ARBEJDSMILJØWEB.DK



<https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/konflikter>

- Dyrk forskelligheden
- Trød tilbage fra dommen
- Accepter at der er noget du ikke forstår



# FOREBYG OG LØS KONFLIKTER

- **Sådan opstår konflikter**: Læs om de fire grundtyper af konflikter og om hvordan de kan forstås og håndteres med konfliktrappen og konfliktskyhedstrappen.
- **Forbyg konflikter** ved at få styr på rammerne, ved at holde det private og det faglige adskilt og ved at lederen er et godt eksempel.
- **Løs konflikter**: Få redskaber og rutiner til at udvikle de personlige konfliktmønstre og have fokus på optrappende og nedtrappende sprog og på de sociale færdigheder.
- **Konflikter i skolen** har deres egen dynamik, som er belyst i værktøjet 'Forebyg vold og konflikter'.
- **Hvis konflikten trapper op** er et særligt værktøj til ledere med personaleansvar.

# FOREBYG KONFLIKTER

- **For at være en velfungerende arbejdsplads skal I være i stand til at få noget konstruktivt ud af de modsætninger, som altid vil opstå. Men du kan som medarbejder ikke alene sikre en god konflikthåndtering. Det er en opgave for hele arbejdspladsen.**
- **Få styr på rammerne**  
Klare spilleregler og faste rammer for, hvordan konflikter skal gribes an, gør det lettere at finde en god udgang på situationen.
- **Adskil det private og det professionelle**  
Følelserne kan nemt blande sig i den professionelle samtale. Når det sker, kommer du let i en forsvarsposition, hvor det er svært at bevare det professionelle overblik. Så kan en ellers berettiget kritik udvikle sig til en konflikt.
- **Kulturen skal kunne håndtere konflikter**  
Kulturen på arbejdspladsen kan hjælpe jer til at håndtere konflikterne, så de ikke udvikler sig destruktivt. Kulturen hænger sammen med de værdier, I bygger jeres arbejde på.
- **Lederen er rollemodel**  
Lederen har et centralt ansvar for at forebygge og håndtere konflikter på en god og konstruktiv måde.
- **Metoder:**
- **Aktiv lytning, Dialog i stedet for diskussion, Anerkendende undersøgelse, Kollegial supervision**

# FORSTÅ KONFLIKTEN

## Fire grundtyper af konflikter

1. Metodekonflikter
2. Ressourcekonflikter
3. Værdikonflikter
4. Personkonflikter



## Metodekonflikter/uenigheder

Handler om mål, midler, struktur og procedurer.  
Metodekonflikter er almindelige og fører sjældent til fjendskab.

**Løsning:** Dialog og problemløsning

**Resultat:** Enighed

### Eksempel på metodekonflikt:

To medarbejdere i hjemmeplejen er uenige om, hvordan man bedst skal håndtere en meget konfus og plejekrævende borger. De er uenige om, hvad de bør gøre, men de er nødt til at blive enige for at komme videre.

## Ressourcekonflikter/uenigheder

Udspringer af konkurrence om penge, tid, plads, materialer og personale.

Det er en velkendt konflikttype fra mange arbejdspladser, hvor ressourcerne ofte ikke er tilstrækkelige til at dække alles behov. Lederen kan være under stærkt pres fra alle sider og kan ikke opfylde alles ønsker. Der kan let opstå frustrationer, sladder og myter: ”Hvorfor er det altid de andre, der får først?”

**Løsning:** Forhandling og kompromis

**Resultat:** Aftale

### Eksempel på ressourcekonflikt:

To forskellige teams ønsker at styrke samarbejde og udvikling gennem et forløb med faglig supervision, men der er kun penge til at gennemføre ét forløb. Begge teams oplever, at de har det største behov.

## Værdikonflikter/uenigheder

Handler om kultur og om personlige værdier og holdninger. Hvad er rigtigt, og hvad er forkert? Moralske og etiske uoverensstemmelser, traditioner mv. Her kan der opstå konflikter mellem forskellige faggrupper, og kultursammenstød mellem for eksempel unge og ældre medarbejdere.

**Løsning:** Dialog og lydhørhed, respekt for hinanden, respekt for forskellighed

**Resultat:** Tolerance og gensidig forståelse

### Eksempel på værdikonflikt:

Den nyansatte unge lærer på en folkeskole stiller forslag om at ændre på julefest-traditionen. Hun synes ikke, at børnene skal i kirke, da mange børn har en anden trosretning end den kristne. Hendes kollegaer er af en anden opfattelse - og i øvrigt er det en tradition.

## Personkonflikter/uenigheder

Handler om identitet, selvværd, loyalitet, tillid og afvisning. Konflikter af denne type medvirker ofte til et dårligt psykisk arbejdsmiljø. Ofte er det dybe og ubevidste følelser, som afgør, hvordan konflikten udvikler sig, og hvordan den enkelte medarbejder opfatter situationen.

**Løsning:** Åben kommunikation og aktiv lytning over for andres forventninger og behov

**Resultat:** Større forståelse for den andens situation, empati og selvindsigt

### Eksempel på personlig konflikt:

Lederen irettesætter Lise, fordi hun kommer for sent til et møde. På Lise virker han vred og sur, og ingen kollegaer tager hende i forsvar, selv om de godt ved, at hun i øjeblikket har nogle svære, private problemer, der gør hende ustabil. Efter mødet bryder Lise sammen. Hun føler sig svigtet af både lederen og kollegerne. Hun melder sig syg. Kollegaerne reagerer med irritation, idet de endnu engang skal løse opgaverne for Lise.



**Metodekonflikter/uenigheder**

**Ressourcekonflikter/uenigheder**

**Værdikonflikter/uenigheder**

**Personkonflikter/uenigheder**

# UNDERSØG JERES UENIGHEDER OG BESKRIV HVAD I KUNNE TÆNKER JER AT GØRE

1. Læs kortet igennem med de fire forskellige typer af konflikter/uenigheder
2. Giv eksempler på typiske uenigheder hos jer og placer dem i et af de fire felter
3. Overvej hvordan I kan forebygge eller håndtere dem
4. Beskriv jeres initiativer i handleplanen



# HVAD VIL I GØRE EFTER I DAG – FORSLAG TIL HANDLEPLAN

Tema	Beskrivelse	Handling	Prioritet H / L	Ansvarlig	Tid Hvornår skal handlingen være færdig

# PAUSE