



Konfliktvejledning - en guideline til lederen

— Dette er en guide til en samtale med en part i konflikten. Der spørges fra den upartiske konfliktvejleders side og vises empati (for BEGGE parter).

Formålet med samtalen er, at:

- Hjælpe den ene af konfliktens parter med at forstå konflikten bedre inkl. sine egne reaktioner, følelser og behov samt den andens ditto.
- Hjælpe vedkommende med at få håb og nye konstruktive ideer til håndtering af konflikten byggende på en vind-vind tankegang (kompromis og/eller transformation).
- Hjælpe vedkommende med at få mod og blive i stand til at tage en konstruktiv samtale med den anden konfliktpart om konflikten.

— Forberedelse til den konfliktvejledende samtale:

- Find et roligt sted uden forstyrrelser og sikre at timingen er god: begge har tid, er i balance, omgivelserne ved man "er gået fra". En konfliktvejledning kan tage fra få minutter til flere timer. Hav en flipover eller tavle ved hånden i tilfælde af at noget skal skrives op.
- Sæt rammen: Tilbyd samtalen. Har du tid? Fortæl om hvad du gør og ikke gør som konfliktvejleder (forventningsafstemning).
- Hvad vil du gerne have ud af denne snak med mig?

Samtalen

Spørg ind til:

Personens egne perspektiver på konflikten

- **Fakta:** Hvad skete der?
- **Fortolkning:** Hvorfor tror du, at x sagde/gjorde det?
- **Følelser:** Hvordan havde du det med det? Hvordan har du det nu?
- **Behov /værdier:** Hvad har du brug for? Hvorfor er det vigtigt at den anden gør? (handling)
- Alternativt: Gæt på følelser og behov særligt hvis ikke konfliktpartneren kan fortælle om dem.

Personens forestillinger om modpartens perspektiver

- **Fakta:** Hvad skete der konkret, set med modpartens øjne?
- **Fortolkning:** Hvordan tror du din modpart forstår situationen?
- **Følelser:** Hvilke følelser tror du din modpart har?
- **Behov /værdier:** Hvad tror du din modpart har brug for?



- **Handlinger /anmodninger:** Hvad kan du godt tænke dig den anden skal gøre? Hvad kan du selv bidrage med? - så du får dine behov opfyldt og han/hun sine?
- Er du klar til at indgå i en samtale med kollegaen nu?

Værdier og overbevisninger for konfliktvejledning

- Partner indgår frivilligt i konfliktvejledningen
- Samtalerummet er fortrolighed
- Den vejlede ejer konflikten og har selv ansvar for at håndtere den, og har selv den viden, der skal til - giv ikke råd
- Tydelighed om, hvad der er konfliktvejlederens og den vejledtes rolle
- Konfliktvejleder er upartisk: Vær opmærksom på egne sympatier og holdninger og læg dem til side eller bed en anden om at være konfliktvejleder