



Konflikter findes alle vegne....

Konflikter er et livsvilkår.

De er hverken gode eller dårlige.
Men måden vi håndterer dem på,
bestemmer om de er
konstruktive eller destruktive.

*"Det er som udgangspunkt ikke problemet, der er problemet,
Men måden der tænkes om problemet, der er problemet"*

Og når det så er sagt – så viser
undersøgelser at:

90 %

af alle konflikter
kan tilskrives misforståelser



Konflikter binder energi, tid og ressourcer ...og har store omkostninger

Et par spørgsmål til
overvejelse...

*Hvor meget tid
(fysisk og mentalt)
bruger du på konflikter –
arbejds-mæssigt og
privat?*

Hvad koster konflikter jer?



Vi vælger selv vores fokus!

..og skaber selv vore overbevisninger

Hippocampus

- positiv tænkning (udvikling)

Amygdala

- frygt, vrede (vaner)



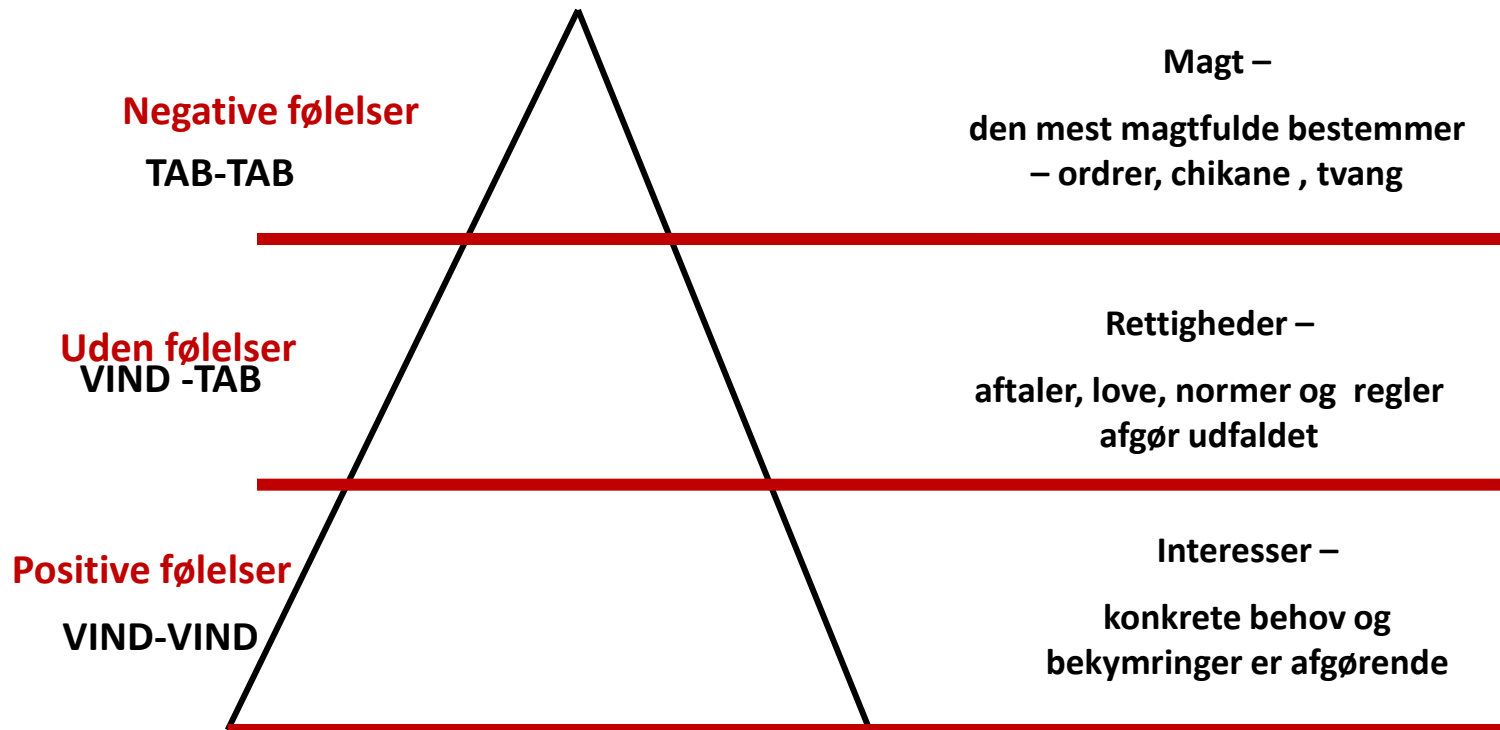
Magt, rettigheder og interesser



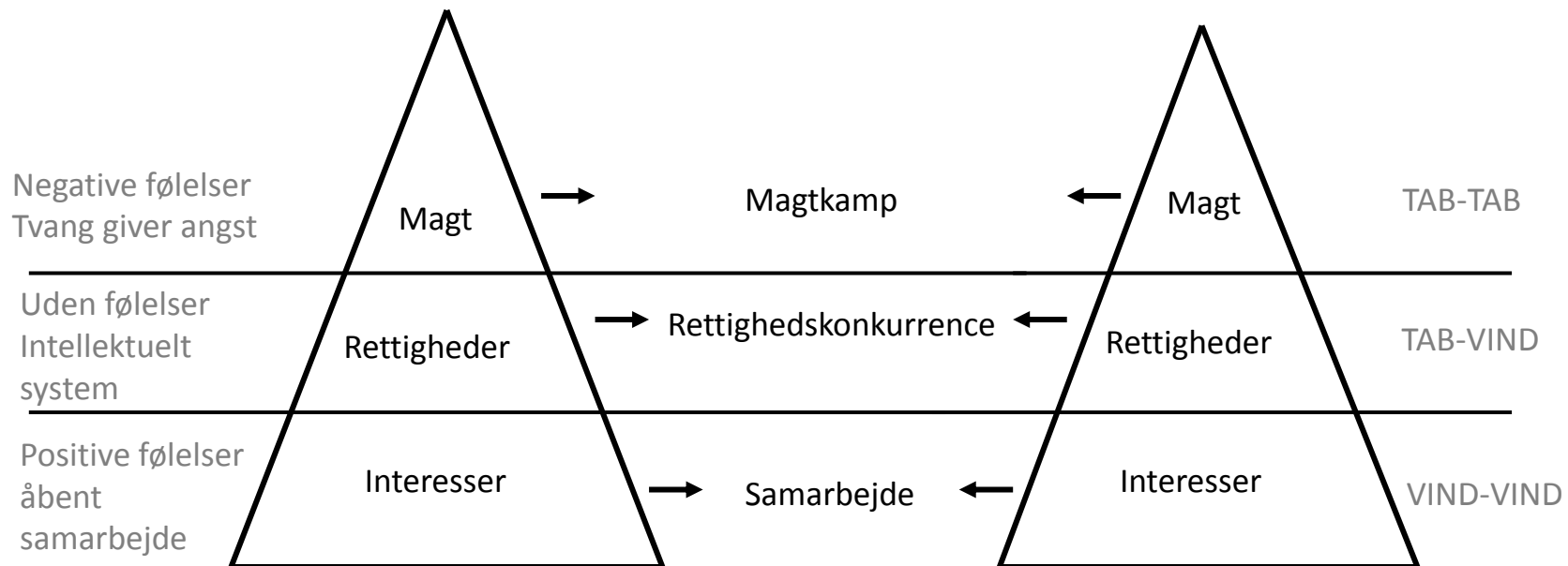
Magt - kilder og indikatorer

Indenfor en organisation	Udenfor en organisation (interessenter)
- <i>Den hierarkiske (formelle) struktur, fx beslutningskompetence</i> - <i>Den uformelle magt, fx som følge af karisma</i> - <i>Kontrol over/krav på vigtige "ressourcer", fx IT</i> - <i>"Kontrol/påvirkning" gennem forhandlingsevner</i> - <i>Status gennem titel, omdømme deltagelse i udvalg m.m.</i>	- <i>Kontrol over vigtige ressourcer, f.eks. penge, bevillinger</i> - <i>Besiddelse af særlig viden, f.eks. leverandør, specialist, partner</i> - <i>Gennem uformelle kontakter "inside" organisationen</i>

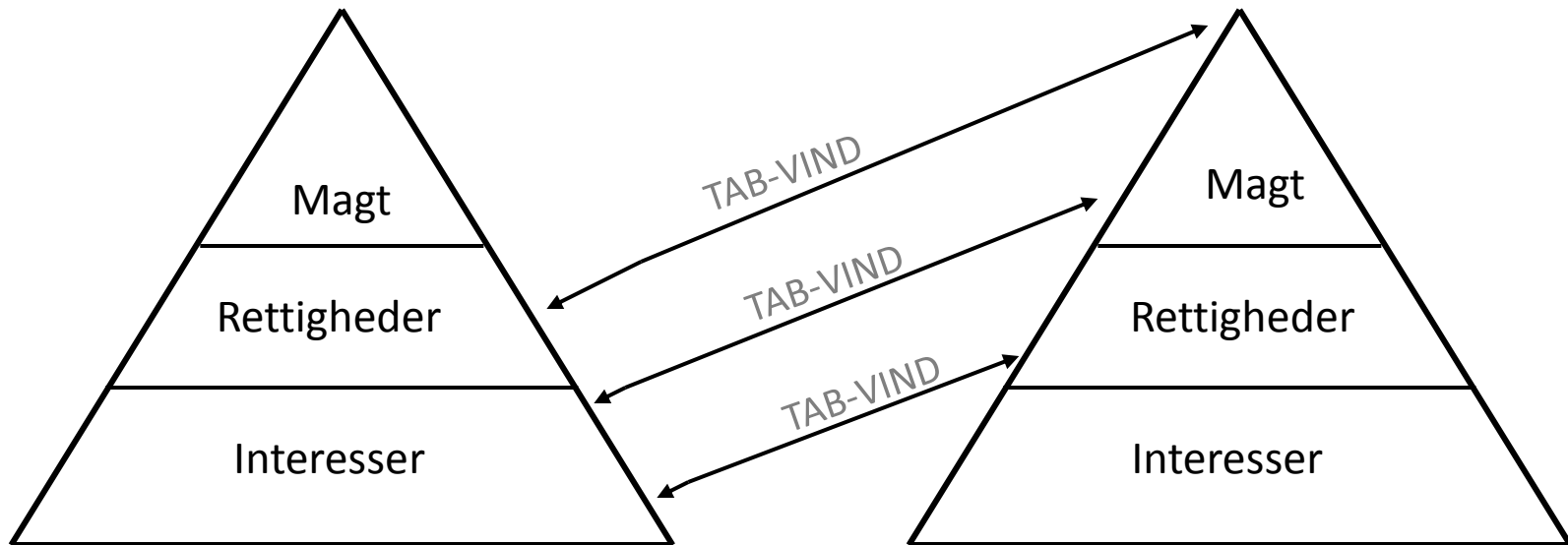
Kommunikation og relation



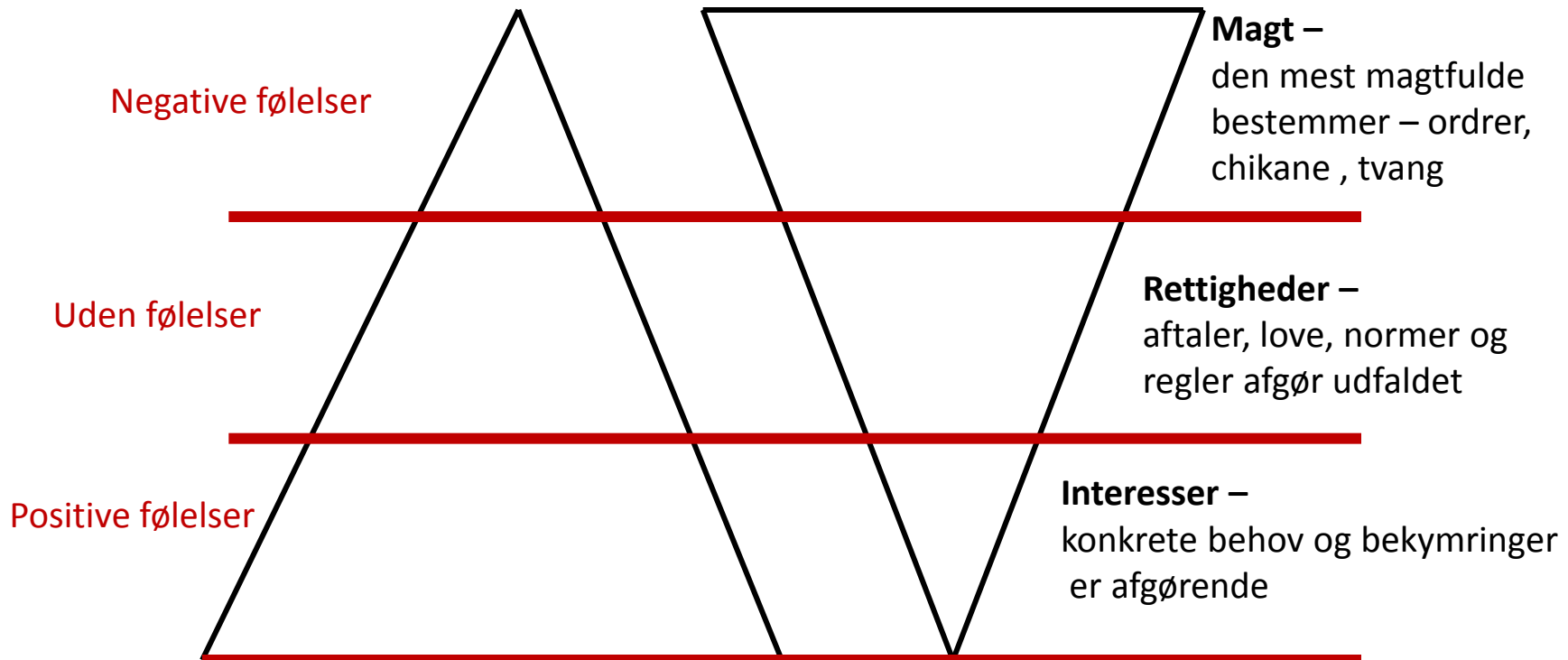
Ens dimensioner



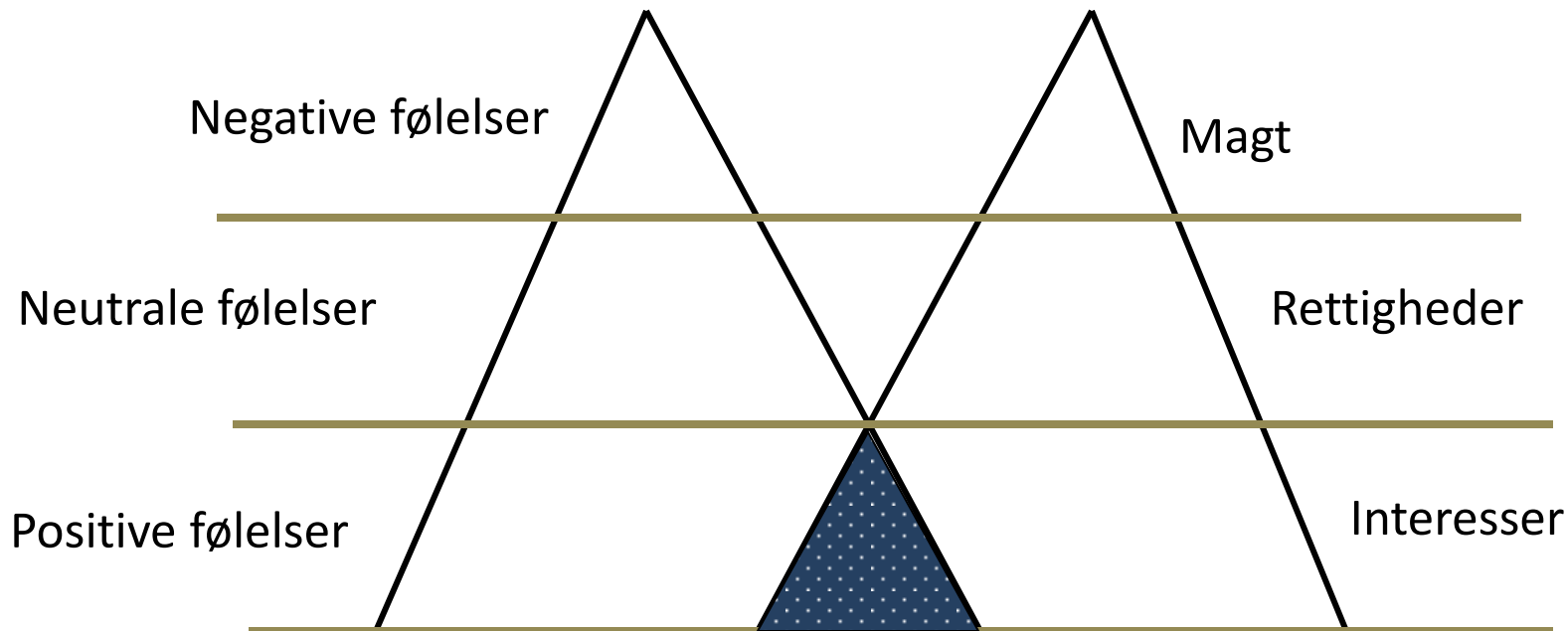
Forskudte dimensioner



Det inkluderende og ekskluderende system

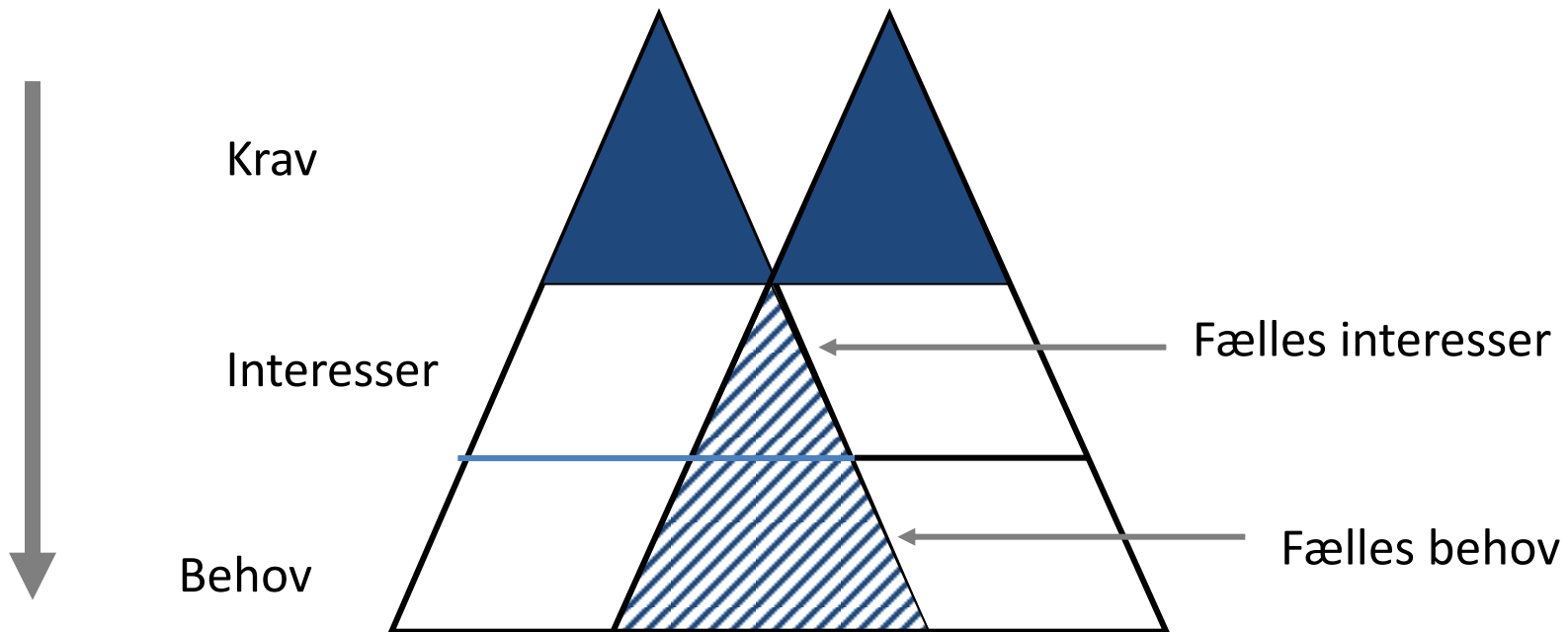


Fra "os mod dem" til samarbejde



*"Hvis man ønsker at opnå fred, taler man ikke med sine venner.
Man taler med sine fjender."
Moshe Dayan*

Fælles interesser og behov



*"Hvis man ønsker at opnå fred, taler man ikke med sine venner.
Man taler med sine fjender."
Moshe Dayan*

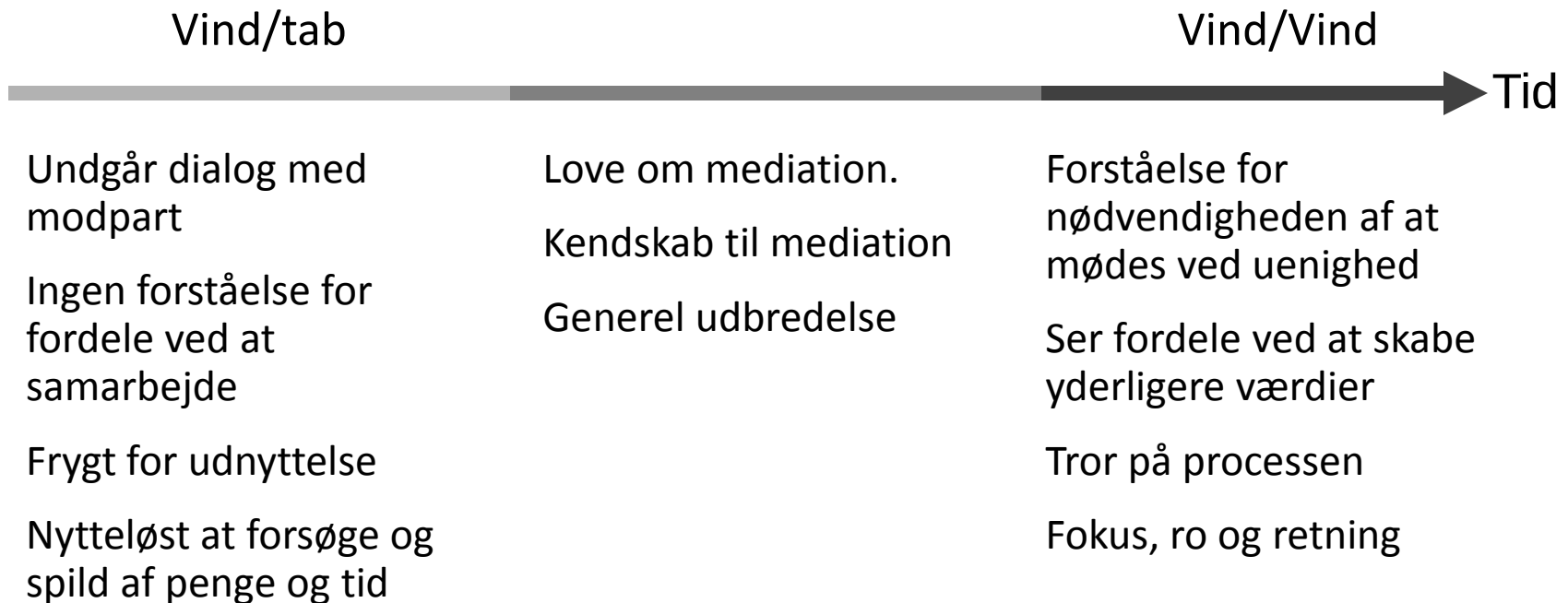
”Byg den gyldne bro til at sige JA”

- Kend deres behov
- Gør det så nemt for dem at sige JA
- Gør det meget svært for dem at sige NEJ



Vejen til nyt paradigme

Udvikling i tankegang



Udbytte – lang sigt

Helhedsbetragtning

– Før

- Du gør op med dit behov (nødvendigheden) for forhandling
- Du er bevidst om dine egne behov og kender dine mål og grænser
- Du er bevidst om modpartens egentlige behov og intention
- Du er bevidst om konsekvensen af forhandlingen (direkte og indirekte)

– Under

- Skaber et miljø baseret på gensidig tillid
- Har fokus på både sag og relation
- Finder det fælles grundlag for enighed

– Efter

- Bevarer og udvikler den gode relation til den anden part

At være samme sted



"Det helt overordnede mål i mediation er "hjælp til selvhjælp"

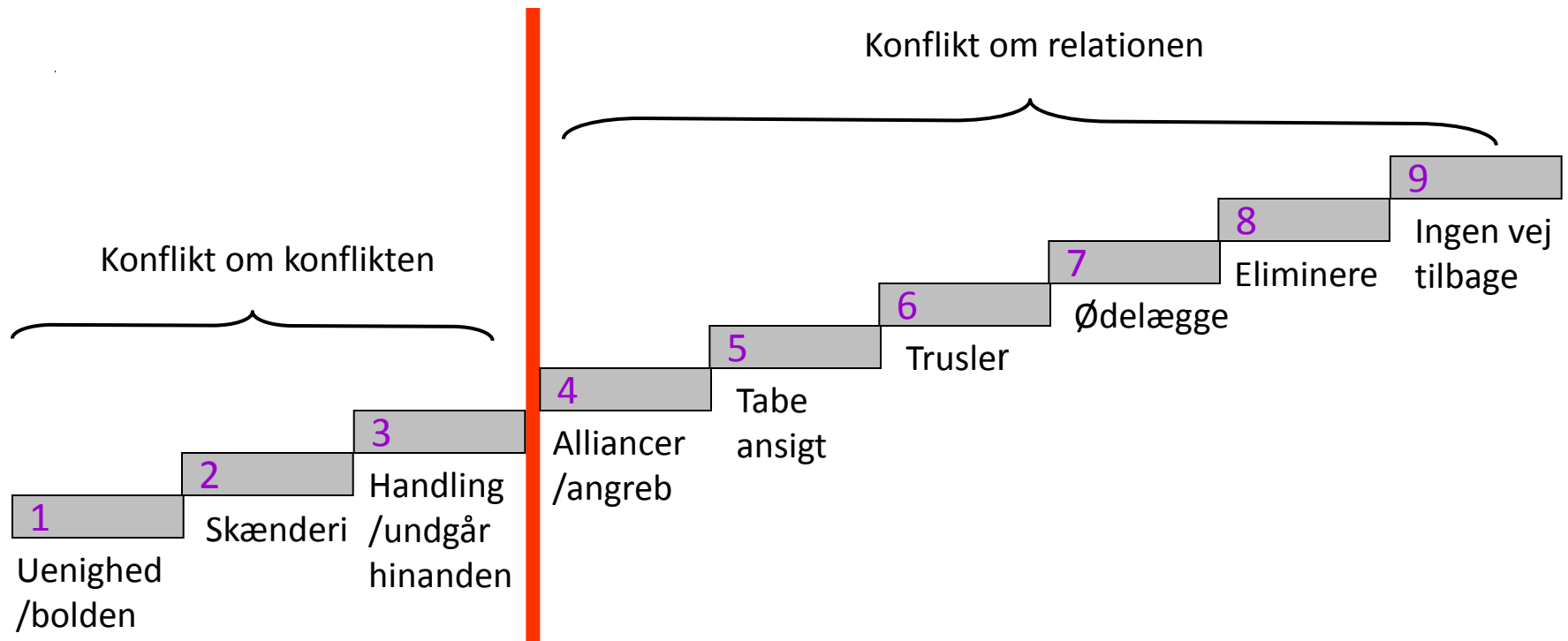
Friedrich Glasl

Mediation

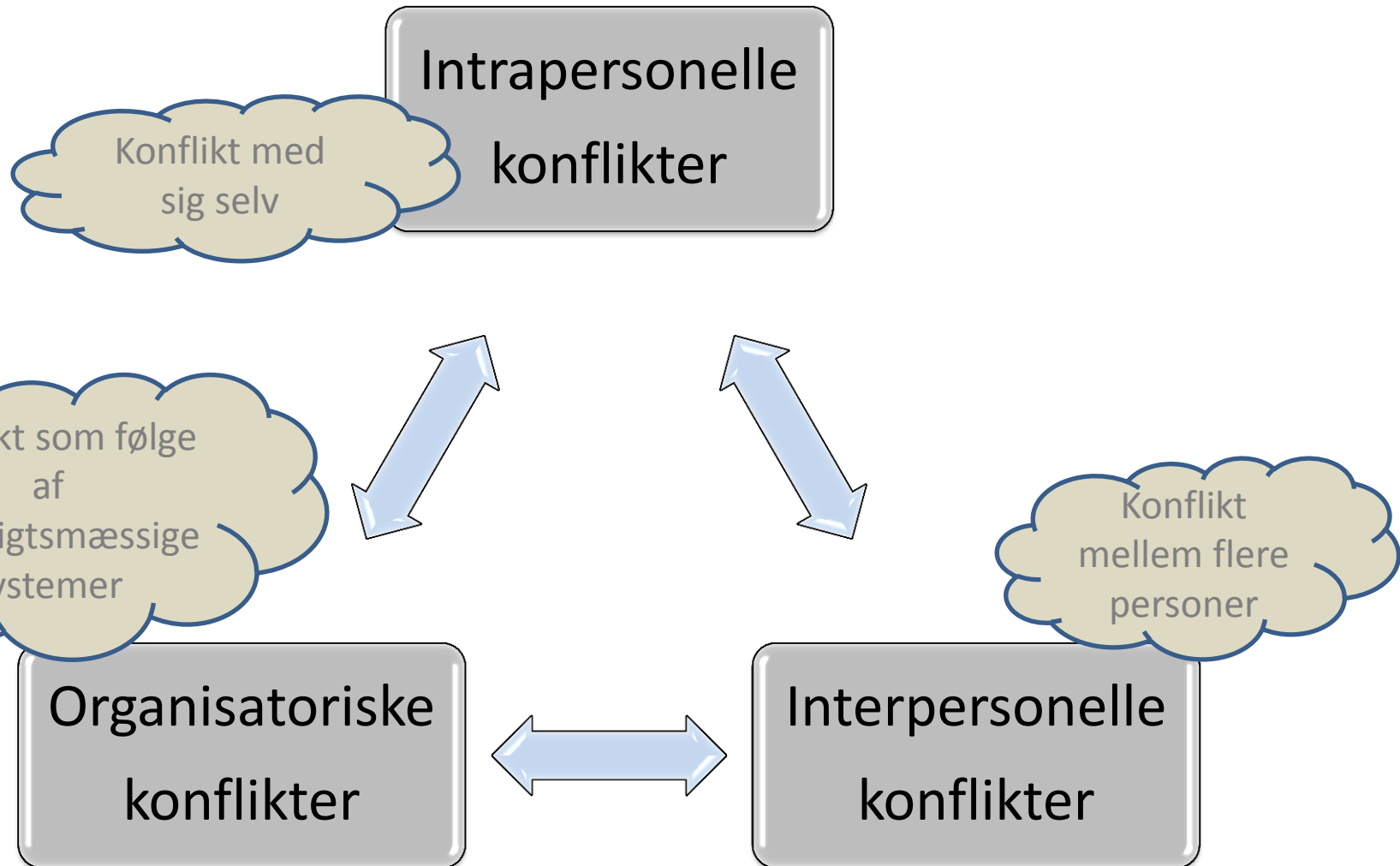
Mindset og metode

Konflikttrappen

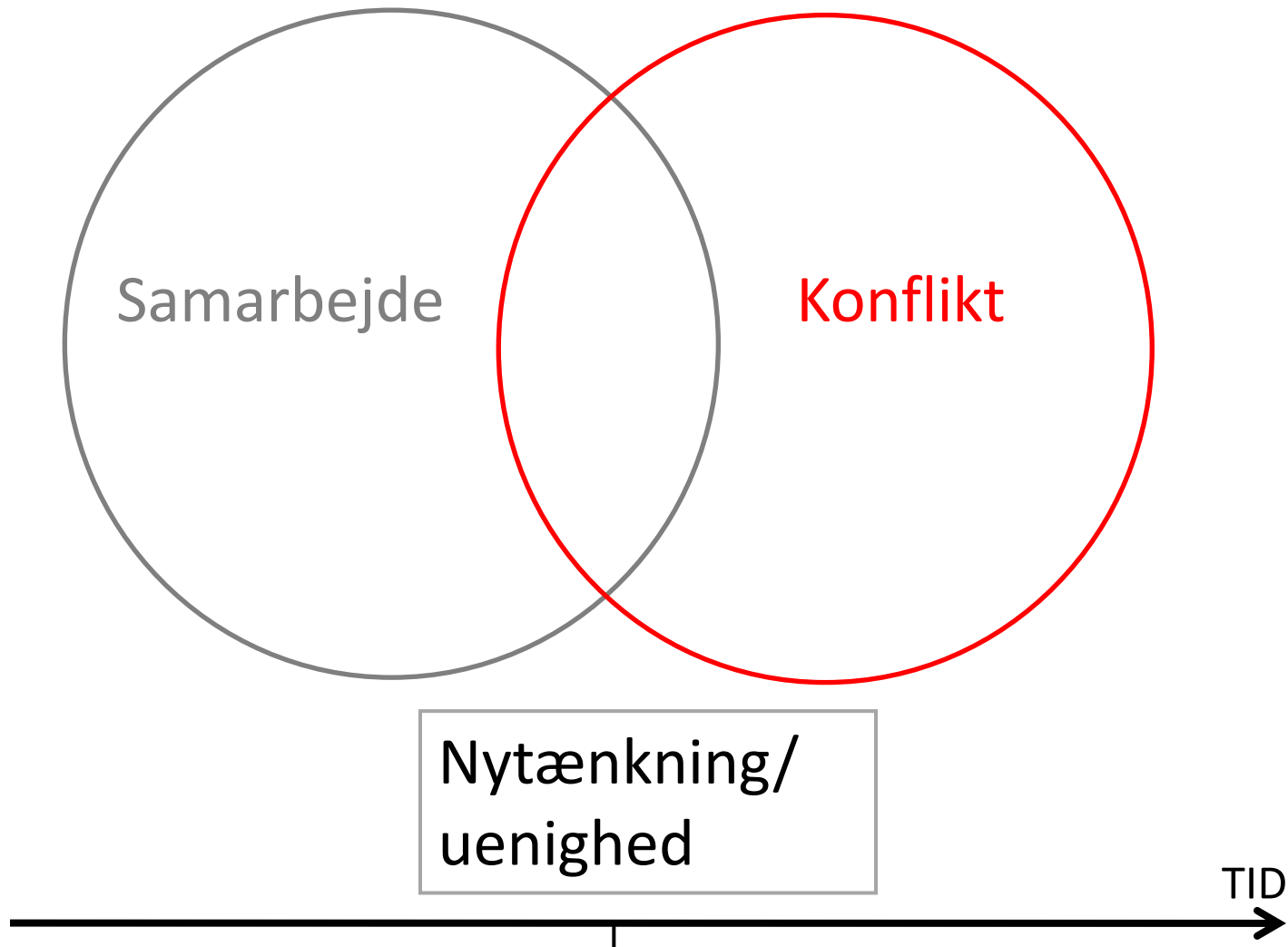
*med afsæt professor Friedrich Glasl's
konfliktmodel*



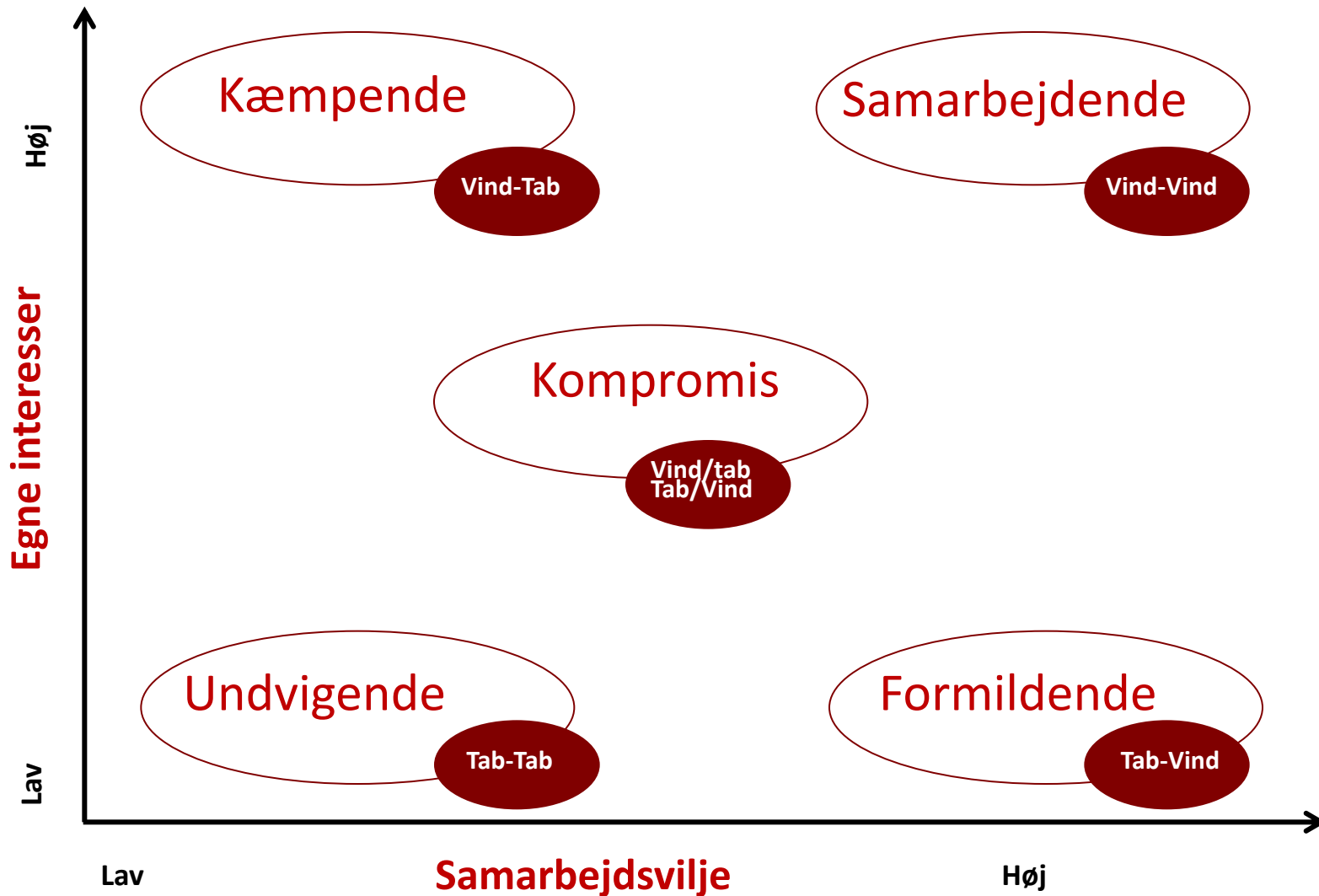
Konflikttyper



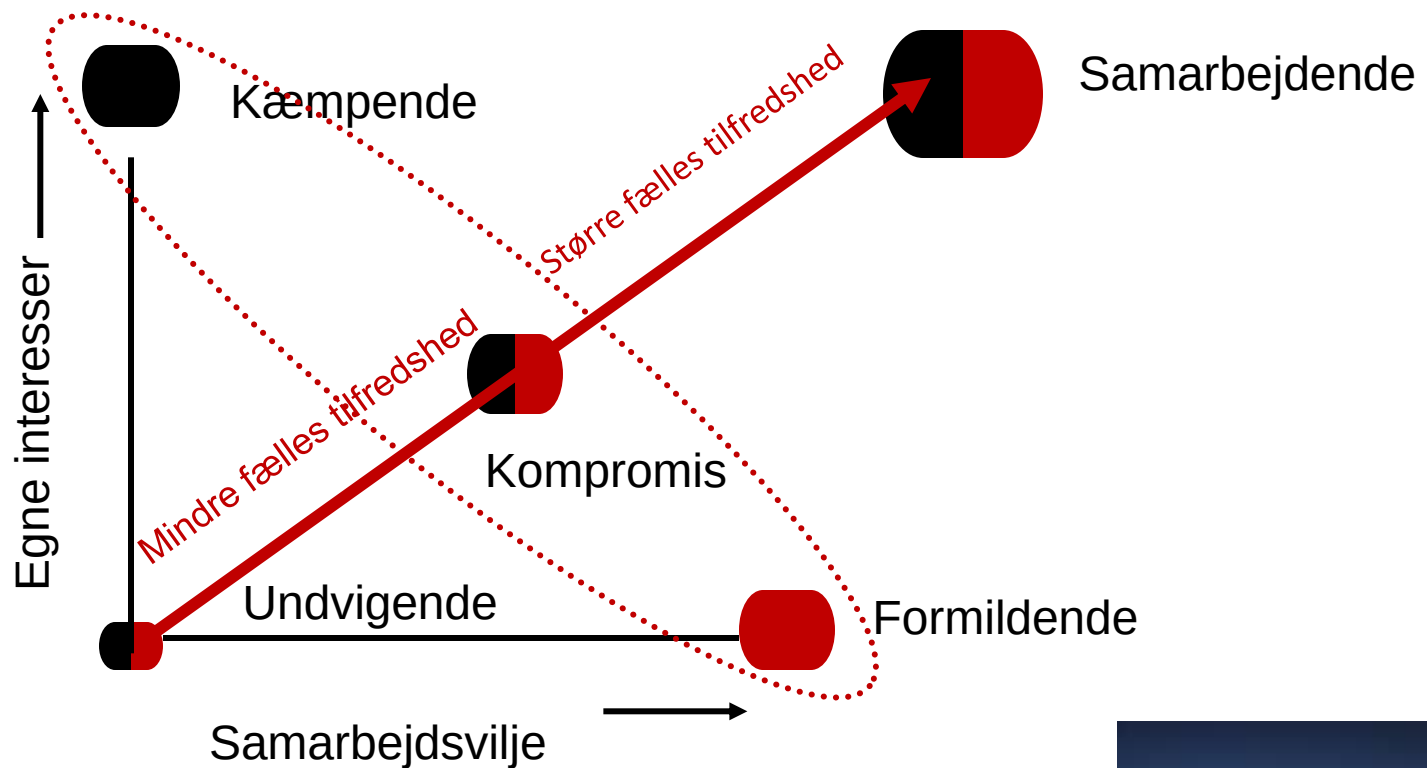
Samarbejde og konflikt



Konfliktadfærd og -løsninger



Værdiskabende adfærd



Mediation – parallelprocessen

”vejen til konstruktiv konfliktløsning”



Fase 0

Forberedelsesfasen - Iscenesættelse



Fase 1

Parternes frie fortælling



Fase 2

Bekymringer, behov og interesser - Afgrænsning



Fase 3

Muligheder og løsninger - Brainstorm



Fase 4

Aftalen opbygges - Løsningsmodeller



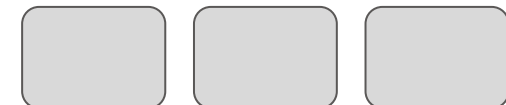
Fase 5

Aftalen indgås - Handlingsplan



Fase 6

Opfølgning - Implementering



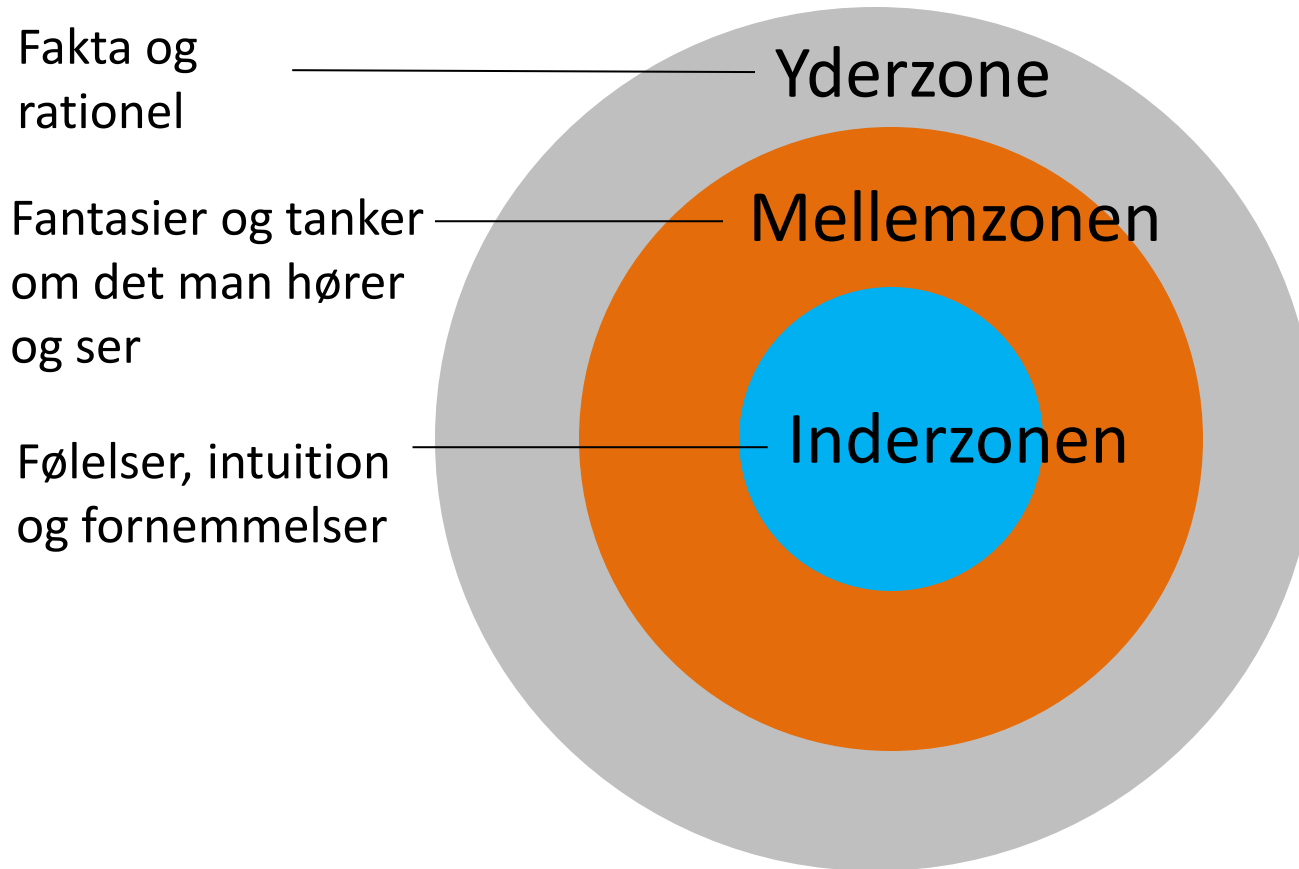
Vi vil fokusere på
de 3 første faser
...en løsning skabes

Fase 2 → *Parternes frie fortælling*

Fase 2 → *Bekymringer, behov og interesser*

Fase 3 → Løsningsmuligheder - Brainstorm

Vores 3 F-zoner



En løsning er god når:

- *Når de involverede oplever sig som vindere.*
- *Når parternes interesser og behov er tilgodeset.*
- *Når der er flere omkostninger ved at bryde aftalen end ved at holde den.*
- *Når personerne har en god indbyrdes relation.*

”Erfaring fra USA, som har over 20 års erfaring med mediation, viser at mere end 80% af sager bragt til mediation finder en løsning som begge parter er tilfredse med”

Mediators 7 vigtige vaner

1. **Bring parterne sammen** - at være tryk *afvæbner* konflikter
2. **Undgå overarbejde** – konfliktens parter har *ansvaret* for konflikten
3. **Vær bevidst om egne grænser** – din erfaring som mediator
4. **Hav modet til at stoppe** – anerkend indsatsen - tag ansvaret
5. **Giv parterne plads til fortælling** – nogle har mange ord, andre få.
6. **Gentag så ordret som muligt** – anerkendelse og accept
7. **Er du i tvivl så spørg** – du har ansvaret



Mediation ved forhandling



Om forhandling

Forhandling sker alle vegne...

- I vores privatliv
- I vores arbejdsliv



I vores relationer påvirker vi – bevidst eller ubevidst – vores position gennem forhandling

Fra forhandling til relationskabelse

Klassisk forhandling

Fokuserer på
maksimering af eget
udbytte...på den
andens bekostning



Fremtidens forhandling

En interessebaseret proces,
der opbygger langsigtede
relationer, som er værdi-
skabende for begge parter



BATNA – WATNA

BATNA står for

Best **A**lternative **T**o a **N**egotiated **A**greement.

En aftale indgås, hvis resultat er bedre,
end det der kan opnås på anden vis

WATNA står for

Worst **A**lternative **T**o a **N**egotiated **A**greement.

Her opstilles det værste alternativ,
såfremt ingen aftale indgås

Den værdibaserede forhandling



- Har fokus på at skabe merværdi for begge parter
- Efterlader begge parter med en følelse at være vindere
- Er en helhedsbetragtning – før, under og efter forhandlingen

Jo større viden, indsigt i og forståelse for helheden,
desto større fleksibilitet i forhandlingen

”Vejen til fælles succes”

Sag og relation

– før, under og efter forhandling

		RELATION	
		Er vigtig	Er ikke vigtig
SAGEN	Er vigtig	Fokus: Bevare relationen og finde løsning på sagen	Fokus: Vinde sagen
	Er ikke vigtig	Fokus: Bevare en god relation	Fokus: Er det energien værd?

Kommunikation

- 10 små skridt, der virker...de 5 første

1. "Lyt i stedet for at afbryde"

Vi har behov for at blive set, hørt og forstået

2. "Sig jeg i stedet for du"

Bliv på egen banehalvdel – gør ikke den "anden" forkert

3. "Vær interesseret – ikke ligeglad"

Drop "som om - interesseret" – du bliver opdaget.

Små nik, øjenkontakt m.m.

4. "Fra bebrejdelse til at udtrykke dit ønske"

Udtryk hvad du ønsker af modparten

– bebrejdelser skaber modstand

5. "Brug åbne spørgsmål frem for ledende spørgsmål"

Åbne spørgsmål undersøger og udforsker

=vejen til god dialog og samarbejde

Kommunikation

- 10 små skridt, der virker

6. "Gå efter bolden – ikke personen"

Fokuser på "Hvordan kan vi sammen løse problemet"

7. "Det er nutiden og fremtiden, der tæller – ikke fortiden"

"Du gør/plejer altid" = modstand og dårlig stemning

- Tag ansvar for, hvad du ønsker fremover

8. "Hvorfor" – lad det udgå af din kommunikation!

"Hvorfor" skaber modstand/forsvar - du føler dig forkert

Hvem, hvad og hvordan skaber tillid og positiv kommunikation

9. "Undersøg intentionen"

Så undgår du misforståelser

10. "Fra kommandoer til behov"

"Du skal..." påvirker relationer negativt.

Brug i stedet "Jeg har behov for..."

Mediation på slap line... tiden er inde til spørgsmål 😊

