

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 1/15



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Hjælp en kollega i konflikt

Formålet med denne lektion er

- at lære hvordan vi kan hjælpe en kollega i konflikt
- at hjælpe, når kollegaen ikke selv tager initiativ

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 2/15



Bed deltagerne om at komme med forslag til hvem, det kan være.

Skriv deres forslag op på en flipover.



Fortsæt til næste dias.

Hvem på jeres arbejdsplads...

Hvem på jeres arbejdsplads griber ind i en konflikt mellem kolleger?

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 3/15



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Dem, som kan gribe ind

- En kollega
- En leder
- En HR-medarbejder
- En arbejdsmiljørepræsentant
- En tillidsrepræsentant
- ... eller anden nøgleperson

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 4/15



Bed deltagerne om at komme med forslag til, hvad du kan gøre for at hjælpe.

Skriv deres forslag op på en flipover.



Fortsæt til næste dias.

Hvad kan du gøre...

Hvad kan du gøre for at hjælpe?

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 5/15



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Det kan du gøre for at hjælpe

- Gå i dialog med en eller begge af konfliktens parter
- Gå til en eller begge af parternes ledere
- Tage fat i en person på din arbejdsplads, der er kontaktperson i konfliktsituationer

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 6/15



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Hvad sker der for et menneske i konflikt?

Et menneske, der er vred eller oprevet

- kan ikke lytte
- kan ikke forstå gode argumenter
- skal have lov til at fortælle sin historie
- vil blive beroliget af at blive lyttet til og forstået

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 7/15



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Hvad kan du gøre for en kollega i konflikt?

- Giv kollegaen mulighed for at fortælle sin historie
- Vær nysgerrig og lyt til dét, den anden siger
- Vis at du har lyttet og forstået
- Spørg ind til den andens oplevelse af situationen
- Du behøver ikke være enig – du skal blot respektere og acceptere

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 8/15



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Hvilke redskaber skal du bruge?

- Gå i dialog
- Brug aktiv lytning
- Stil nyttige spørgsmål

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 9/15



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Hvad kan der opnås ved at hjælpe?

- Kollegaen bliver beroliget
 - Kollegaen besinder sig
 - Kollegaen vælger at håndtere konflikten
- ... måske lykkes det ikke, og det er ok!

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 10/15



Jens Gaardbo introducerer filmen.
Filmen indeholder 4 stoppunkter.



Filmen vises frem til stoppunkt #1.
Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 3).



Fortsæt til næste filmdele.

Film #1

Hvordan skal Vibeke åbne dialogen?

- Vibeke skal sige, at det er ret forstyrrende at høre på Per og Gittes skænderier, og spørge om Gitte ikke kan tage en snak med Per og få løst problemet.
- Vibeke skal sige, at hun giver Gitte helt ret i, at Per er ret kedelig og emsig, men at hun også synes, at Gitte snakker mere og højere end de andre, og Vibeke skal spørge Gitte om hun ikke bare kan prøve at dæmpe sig lidt, så det kan løse problemet med Per.
- Vibeke skal spørge, om Gitte har lyst til at snakke om det og fortælle, hvordan hun oplever det, der er sket.
- Vibeke skal sige, at hun ikke selv er generet af, at Gitte snakker meget og højt, men at hun har hørt andre fra andre afdelinger nævne det, så det kunne godt være, at det for hendes egen skyld ville være en god idé, hvis hun dæmper sig lidt.

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 11/15



Filmen vises frem til stoppunkt #2.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 1).



Fortsæt til næste filmdele.

Film #2

Hvad skal Vibeke svare?

- Vibeke skal bekræfte, at hun kan huske episoden uden at kommentere den yderligere. Og så spørge ind til noget af det Gitte lige har fortalt.
- Vibeke skal få Gitte til at indse, at hun snakker højere, end hun selv tror.
- Vibeke skal give sin egen version af episoden.
- Vibeke skal forstærke sin relation til Gitte ved at give hende ret i hendes beskrivelse af Per og situationen.

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 12/15



Filmen vises frem til stoppunkt #3.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 3).



Fortsæt til næste filmdele.

Film #3

Hvordan skal Vibeke reagere?

- Vibeke skal sige, at den episode har hun ikke hørt om og bede Gitte om at uddybe.
- Vibeke skal give Gitte ret i, at den nye historie er ret interessant og sætter Per i et helt nyt og dårligt lys.
- Vibeke skal spørge Gitte, om de ikke kan holde sig til det, der er sket på det sidste og så tage den anden historie om Hanne bagefter.
- Vibeke skal sige, at den historie har hun godt hørt fra en anden og så give sin version af historien.

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 13/15



Filmen vises frem til stoppunkt #4.
Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 4).



Fortsæt til sidste filmdel.

Film #4

Hvordan skal Vibeke reagere?

- Vibeke skal spørge Gitte, hvordan hun kunne tænke sig at løse konflikten med Per.
- Vibeke skal spørge Gitte, at nu hvor hun har erkendt de forskellige ting om Per, om hun så ikke bare kan lade det gå ind af det ene øre og ud af det andet og ikke tage sig af ham.
- Vibeke skal spørge mere ind til de forskellige episoder, der har været, for at få Gitte til helt at indse, at det ikke er Per, der er problemet, men dem begge.
- Vibeke skal spørge Gitte, hvordan hun tror, at Per oplever situationen.

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 14/15



Filmen vises til ende.



Fælles opsamling: Spørg deltagerne hvad der var det bedste, de lærte om at hjælpe en kollega med at håndtere en konflikt med en anden kollega.

Skriv deres svar op på en flipover.

Tak dem for deres indsats.



Fortsæt til næste dias.

Sidste filmdel

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Lektion **Hjælp en kollega i konflikt**

Dias 15/15



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Vælg hvilken del af tillægsmodulet I skal gennemgå næste gang.



Fortæl hvad emnet for næste lektion er.
Aftal eller bekræft dato for næste lektion.

Opsummering

- Det kan være svært for parterne selv at tage initiativ til at løse deres konflikt, uanset hvor optrappet den er
- Alle på arbejdspladsen kan hjælpe
- Benyt redskaberne til at gå i dialog, lytte aktivt og stille nyttige spørgsmål
- Kollegaen kan besinde sig og vælge at håndtere konflikten

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt