

## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 1/20



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Hjælp en kollega i konflikt**

Formålet med dette modul 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

**Hjælp en kollega i konflikt (noter)**

I grundmodulets lektioner har man lært om konflikter og om, hvordan man selv kan håndtere dem uden at hente hjælp fra andre.

Nu skal der ses nærmere på, hvad man kan gøre for at hjælpe en kollega med at håndtere en konflikt. En kollega kan også være en leder. På grund af en leders position i firmaet kan det være sværere at tilbyde sin hjælp, men det er de samme værktøjer, man skal anvende.

Behovet for at hjælpe en kollega i konflikt opstår, når kollegaen ikke selv tager initiativ til at håndtere konflikten. Det kan være fordi, kollegaen ikke selv er opmærksom på konflikten, typisk tidligt i forløbet, hvor konflikten ikke er optrappet.

Eller det kan være fordi, konflikten er meget optrappet, og kollegaen er så følelsesmæssigt involveret, at han eller hun har svært ved at besinde sig og tage initiativ til selv at håndtere konflikten.

Der skal nu ses nærmere på, hvordan man kan hjælpe kollegaen – uanset årsagen til at han eller hun ikke selv tager initiativ til at håndtere konflikten.

Modulet afsluttes med en film fra Kompagniet A/S.

## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 2/20



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

## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 3/20



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

**Dem, som kan gribe ind (noter)**

Alle på arbejdspladsen har mulighed for at gribe ind, når de opdager, at to kolleger har en konflikt. Det kan være en

kollega

leder

HR-medarbejder

arbejdsmiljørepræsentant

tillidsrepræsentant

...eller anden nøglemedarbejder

Selvom ens kolleger typisk selv kan håndtere deres konflikter til en vis grænse, skal man ikke vente på, at konflikten bliver optrappet, før man tager initiativ til at hjælpe.

Det er som tommelfingerregel altid godt at sikre sig, at både ens egne og andres konflikter håndteres så tidligt som muligt. Og hvis parterne i en konflikt ikke selv vælger at håndtere konflikten, vil det være rigtig godt, hvis en anden griber ind.

## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 4/20



Bed deltagerne om at komme med forslag til, hvad du kan gøre for at hjælpe.  
Skriv deres forslag op på en flipover.

### Hvad kan du gøre...

Hvad kan du gøre for at hjælpe?



Fortsæt til næste dias.

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 5/20



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

**Det kan du gøre for at hjælpe (information)**

Den konflikt, man vil hjælpe en kollega med, kan være mere eller mindre kompliceret og følelsesladet afhængig af, hvor optrappet konflikten er. Derfor skal man overveje, hvad der vil være bedst at gøre alt efter, hvad man selv har overskud til, og hvilken rolle man har på arbejdspladsen.

Der er flere muligheder.

Hvis man har overskud til selv at tage fat i en af sine kolleger i konflikten og gå i dialog med dem uden at optrappe konflikten yderligere, er det en god mulighed for at hjælpe parterne lidt mere uformelt. På den måde bliver der f.eks. ikke en personalesag ud af det.

Hvis man som kollega ikke selv har mulighed for at tage snakken, kan man gå til den ene eller begge af parternes ledere og gøre ham eller hende opmærksom på situationen. Så kan han eller hun tage sagen videre.

Alternativt kan man gå direkte til den person på arbejdspladsen, der er kontaktperson i konfliktsammenhæng. Det kan være en fra HR-afdelingen, en arbejdsmiljø- eller tillidsrepræsentant eller anden nøglemedarbejder.

Hvis man selv prøver at hjælpe parterne i konflikten, skal man bruge akkurat samme forståelse for konflikter og konfliktens parter og akkurat samme redskaber til konflikthåndtering, som man har lært om i grundmodulet.

De skal lige opsummeres, inden deltagerne får chancen for at prøve selv.

## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 6/20



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

**Hvad sker der for et menneske i konflikt? (noter)**

Når man skal hjælpe en kollega, skal man huske på, at et menneske i konflikt typisk er vred eller oprevet og derfor ikke kan lytte eller forstå gode argumenter. Det skal have lov til at fortælle sin historie og vil blive beroliget af at blive lyttet til og forstået.

Derfor nytter det ikke nytte noget, at man i bedste mening forsøger at løse konflikten ved at komme med løsnin-ger eller påpege, hvad den ene eller den anden part burde gøre. Uanset hvem af parterne man snakker med, vil de ikke være parate til hverken at lytte eller løse problemer, før konflikten er trappet ned til trin 1, hvor de ikke længere er følelsesmæssigt involveret.

**Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt**

Dias 7/20



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

**Hvad kan du gøre for en kollega i konflikt? (noter)**

Det, man kan gøre for en kollega i konflikt, er fuldstændig det samme, som hvis man selv var part i en konflikt

Giv kollegaen mulighed for at fortælle sin historie.

Vær nysgerrig og lyt til dét kollegaen siger.

Vis at man lytter og forstår.

Spørg ind til kollegaens oplevelse af situationen.

Man behøver ikke være enig – man skal blot respektere og acceptere kollegaens oplevelse af situationen.

## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 8/20



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

**Hvilke redskaber skal du bruge? (noter)**

Når man taler med en af parterne i konflikten, benytter man nøjagtig de samme redskaber, som man tidligere har lært. Nemlig:

Være opmærksom på om man selv har overskud til at gå i dialog og kan rumme de mange følelser, som kollegaen har i forhold til konfliktens anden part.

Huske både den verbale aktive lytning, der går ud på at opmuntre, gentage, reflektere og opsummere, samt den ikke verbale, nemlig at udstråle positiv energi, at have et engageret kropssprog og at holde øjenkontakt.

Huske at stille nyttige spørgsmål, der er åbne, korte, enkle og uddybende. Spørgsmål, der skaber klarhed, engagerer og involverer.



## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 9/20



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Vis filmen.

## 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



## Hvad kan der opnås ved at hjælpe? (noter)

Hvis man vælger at gå i dialog med sin kollega, er det vigtig at være realistisk i forhold til, hvad der kan opnås.

Man kan lytte og spørge ind til konflikten og håbe på, at kollegaen bliver beroliget.

Hvis kollegaen er blevet beroliget og er mindre følelsesmæssigt involveret, kan det være at han eller hun kan se det fornuftige i at besinde sig og håndtere konflikten.

Er kollegaen blevet beroliget og har besindet sig, vil han eller hun forhåbentligt ønske at håndtere konflikten. Måske er kollegaen villig til at høre på gode råd, men vær varsom og hvis man opfanger signaler om modstand, så lad det ligge.

Der er også en risiko for, at det ikke beroliger kollegaen at tale om konflikten, og så må man acceptere, at man desværre ikke kunne hjælpe.

Men man kan klappe sig selv på skulderen for at have gjort et forsøg. Som det næste kan man overveje at søge hjælp andre steder på arbejdspladsen.

## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 10/20



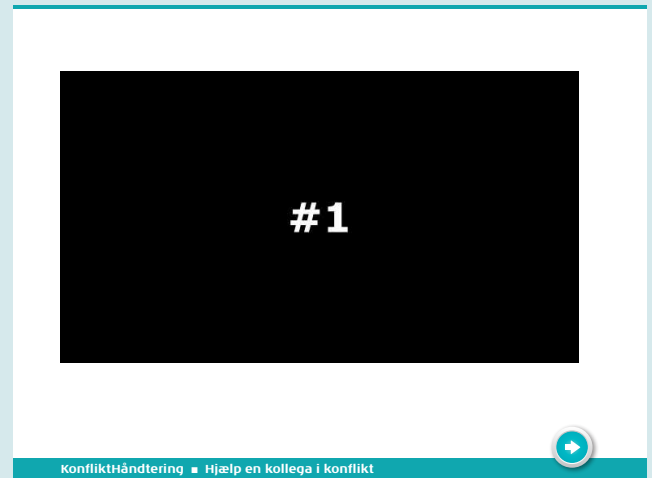
Filmen indeholder 4 stoppunkter.



Vis Filmdel #1 frem til stoppunkt #1.



Efter stoppunktet fortsæt til næste dias, der viser spørgsmålene vedr. filmdel #1



## Film (noter)

Nu skal deltagerne prøve at bruge alle de nye redskaber i Gitte og Pers konflikt. Vibeke tager en snak med Gitte, og deltagernes opgave er at hjælpe Vibeke med den snak, hun har med Gitte.

Historien er opbygget således:

Vibeke og Gitte spiller en del af situationen, og filmen stopper.

Nu er det deltagernes tur til at vælge, hvad de vil gøre for at hjælpe Vibeke. Efter hver filmdel får man 4 valgmuligheder, der kan være mere eller mindre gode i situationen.

Før man vælger en af mulighederne, diskuterer man de 4 forskellige valgmuligheder,

- hvad er godt ved muligheden?

- hvad er mindre godt?

Uanset hvilken mulighed der vælges, får man at vide, hvad der sker med konflikten – bliver den optrappet eller nedtrappet?

Hvis man valgte forkert, får man først en tilbagemelding, der fortæller, hvorfor det var et mindre godt valg. Dernæst kan der vælges en ny mulighed.

Hvis man valgte rigtigt, får man først en tilbagemelding, der fortæller, hvorfor det er et godt valg. Dernæst spiller Vibeke og Gitte videre – historien stopper efter sidste filmdel.

**Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt**

Dias 11/20



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). Når I vælger forkert, er der en forklaring på, hvorfor det er forkert. Når I vælger rigtigt, er der en forklaring på, hvorfor det er rigtigt.



Fortsæt til næste filmdel.

**Film #1**

Hvordan skal Vibeke åbne dialogen?

- 1 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.
- 2 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.
- 3 Vibeke skal spørge, om Gitte har lyst til at snakke om det og fortælle, hvordan hun oplever det, der er sket.
- 4 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.

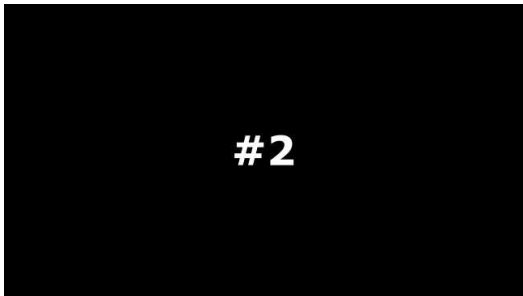
KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 12/20



Vis filmdel #2 frem til stoppunkt #2.



#2

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt
➔



Efter stoppunktet fortsæt til næste dias, der igen viser spørgsmålene vedr. filmdel #2.

Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 13/20



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 filmdel.

Film #2

Hvad skal Vibeke svare?

- 1 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.
- 2 Vibeke skal få Gitte til at indse, at hun snakker højere, end hun selv tror.
- 3 Vibeke skal give sin egen version af episoden.
- 4 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

**Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt**

Dias 14/20



Vis filmdel #3 frem til stoppunkt #3.



Efter stoppunktet, fortsæt til næste dias, der viser spørgsmålene vedr. filmdel #3.

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt**

Dias 15/20



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 filmdel.

**Film #3**

Hvordan skal Vibeke reagere?

- 1 Vibeke skal sige, at den episode har hun ikke hørt om og bede Gitte om at uddybe.
- 2 Vibeke skal give Gitte ret i, at den nye historie er ret interessant og sætter Per i et helt nyt og dårligt lys.
- 3 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.
- 4 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

## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

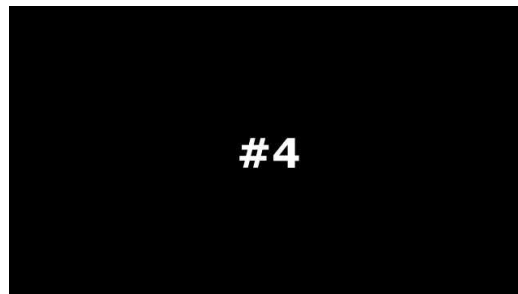
Dias 16/20



Vis filmdel #4 frem til stoppunkt #4.



Efter stoppunktet fortsæt til næste dias, der viser spørgsmålene vedr. filmdel #4.



KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt



## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 17/20



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?

- 1 Vibeke skal spørge Gitte, hvordan hun kunne tænke sig at løse konflikten med Per.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 Vibeke skal spørge Gitte, hvordan hun tror, at Per oplever situationen.

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 18/20



Vis filmen til ende.



Fortsæt til næste dias.



## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 19/20



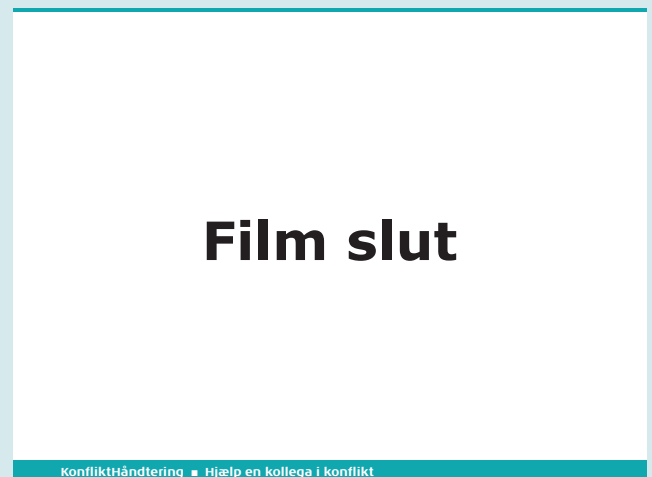
Fælles opsamling: Spørg deltagerne hvad der var det bedste, de lærte om at hjælpe en kollega med at håndtere en konflikt med en anden kollega.

Skriv deres svar op på en flipover.

Tak dem for deres indsats.



Fortsæt til næste dias.



## Modul 6 Hjælp en kollega i konflikt

Dias 20/20



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Vælg hvilken del af tillægsmodulet I skal gennemgå næste gang.



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

## 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

## Opsummering (noter)

Modulet er nu færdig vedr., hvordan man kan hjælpe en kollega med en konflikt og her følger en opsummering af det, man har lært :

Det kan være svært for konfliktens parter selv at tage initiativ til at løse deres konflikt.

Som kolleger kan man gå ind og hjælpe, uanset hvor optrappet konflikten er.

Jo tidligere, jo bedre.

Uanset hvilken rolle man har på arbejdspladsen, så har alle mulighed for at hjælpe.

Når man skal hjælpe en kollega i konflikt, skal man bruge den samme forståelse for konflikter og for mennesker i konflikt, som det er lært i grundmodulet, og man skal bruge de samme redskaber med at gå i dialog, lytte aktivt og spørge ind.

Det, der kan opnås ved at hjælpe en kollega, er, at han eller hun bliver beroliget af at fortælle sin historie, og dermed besinder sig og vælger at håndtere konflikten frem for at optrappe den.

Man skal dog være opmærksomme på, at det er svært, og at det kan være, at det ikke lykkes. Så må man i stedet vælge at tage konflikten videre til en anden på arbejdspladsen.

Afsluttende bemærkning:

Man kan træne sine færdigheder ved at spille rollespillet til dette modul.

Så er man endnu bedre rustet til at hjælpe en kollega i konflikt.