

Mægling som ledelsesredskab 

Charlotte Dalsgaard
Ledelseskonsulent, konfliktmægler og supervisor


Susanne Mortensen
Konfliktmægler og projektleder

Mogens Vester
Major og konfliktmægler

LAB 23: workshop 212 - 13. oktober 2023

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 88 77 83 73

1

Mægling som ledelsesredskab 

Vores intention :

Motivere ledere til at gribe hurtigere ind i konflikter

Introducere den mæglende tilgang som et vigtigt ledelsesredskab


-> gribe ind og mod

-> den mæglende tilgang

-> magt og faldgruber

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 88 77 83 73

2

Kloge greb 

2&2 i to minutter:


A: Fortæl om en konfliktsituation du håndterede godt.

B: Lyt efter hvilke kloge greb din makker brugte

Skift når klokkerne ringer.

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 88 77 83 73

3


Én definition af konflikter 

Vindeløv's definition:

"Konflikter er *uoverensstemmelser* mellem to eller flere parter, der fremkalder *spændinger* i den enkelte eller mellem dem"

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 88 77 83 73


4



GRIB IND OG MOD

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

5

Hvad sker der, når du er vidne til konflikter 

Spontan intuitiv fornemmelse
↓
Intens moralsk følelse
↓
Bevidste overvejelser
↓
Handling

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

8

Hvad sker der, når du er vidne til konflikter

KONFLIKT MÆGLERNE

Spontan intuitiv fornemmelse
↓
Intens moralsk følelse
↓
Bevidste overvejelser ← MOD
↓
Handling

Mod er at vi kan være med frygten og med vores egen sårbarhed og alligevel få gjort det, vi gerne vil

Mod er en kompetence, der skal trænes og ikke et personligt karaktertræk

Største barriere er hårdførehed.

(frit efter Brené Brown)

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

9

Hvad sker der, når du er vidne til konflikter

KONFLIKT MÆGLERNE

Spontan intuitiv fornemmelse
↓
Intens moralsk følelse
↓
Bevidste overvejelser
↓
Handling

	Destruktiv	Konstruktiv
Aktiv	Mædler	Dommeren
Passiv	Den passive	Mægleren sympatisør

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

10

Typiske fortolkningsrammer, der står i vejen

KONFLIKT MÆGLERNE

- ❖ Den besværlige personlighed
- ❖ Kultursammenstød mellem afdelinger
- ❖ Ulighed mellem faggrupper
- ❖ Fraværende ledelse
- ❖ Ekstern pres

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

11

Lyt til organisations snak om konflikter

KONFLIKT MÆGLERNE

- Hvordan forstår og skaber folk mening med konflikter?
- Hvordan håndterer de konflikter?
- Hvordan fortolker de og påvirker hinandens måde at konflikthåndtere på?

Hvad står i vejen for at tage konflikter mere alvorligt?

- for dig?
- for din organisation?

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

12

KONFLIKT MÆGLERNE

DEN MÆGLENDEN TILGANG

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

13

Mægling

KONFLIKT MÆGLERNE

Er en konstruktiv måde at møde og løse konflikter

Har fokus på holdbare løsninger

Giver aktivt ejerskab

Går efter to eller flere vindere

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

14

De to bjerge – fra standpunkt til forståelse

KONFLIKT MÆGLERNE

Mulighed for at forhandle og finde fælles løsninger

Mulighed for gensidig forståelse (dialog ikke forhandling)

Fælles grund

Standpunkter/krav

Interesser

Behov/værdier

Fælles løsninger og gensidig forståelse er ikke det samme som enighed

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 88 77 83 73

16

Konfliktmægling

KONFLIKT MÆGLERNE

Parterne får:

- Mulighed for at fortælle egen version og høre andres
- Øje på det fælles problem der skal løses
- Aftale om hvordan de kommer videre

Mægleren er:

- Upartisk og neutral
- Professionel i metoden
- Ansvarlig for processen og fremdrift

Mægling:

- Normal varighed ca. 3 timer
- Anerkendt og gennemprøvet metode
- Et alternativ til det juridiske spor

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

17

Konfliktmægling – 6 trin

KONFLIKT MÆGLERNE

1. Velkommen (inkl. fortrolighed)
2. Redegørelse (fakta, versioner)
3. Problemformulering
4. Brain storm på løsninger
5. Forhandling
6. Resultat

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

18

KONFLIKT MÆGLERNE

MAGT & FALDGRUBER

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

19

KONFLIKT MÆGLERNE

Vi ønsker at skabe **neutralt** og **magtfrit rum**, hvor parterne med hjælp fra en 3.person kan løse deres konflikt.

Hvordan ser I begreberne **MAGT** og **NEUTRALITET** ind i denne kontekst?

Hvilke udfordringer ser I som mægler/3.person ind i denne kontekst?

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

20

Mæglingsrummet – som det neutrale og magtfrie rum

KONFLIKT MÆGLERNE

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

22

Lederen – som mægler KONFLIKT
MÆGLERNE

- Magten som mægler
- Formelle magt ift. parterne og lederskabet
- Holdningen til problemstillingen i konflikten
- Det individuelle forhold til parterne
- Organisationens og chefernes forventning
- Kulturen i organisationen

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

23

Parterne – og deres indbyrdes magt. KONFLIKT
MÆGLERNE

- Ligeværdighed som de mennesker de er
- Ligeværdighed i organisationen
- Ligeværdighed i uoverensstemmelsen(Konflikten)
- Faglighed ift. konflikten
- Det personlige forhold til lederen(mægleren)
- Måden de optræder på i samtalen

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

24

Omgivelserne – deres magt. KONFLIKT
MÆGLERNE

- Virksomhedens kultur
- Kollegernes tænkning om konflikten
- Den enkeltes opbakning fra kollegerne
- Samfundets tænkning om konflikten(ex. Krænkelser)

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

25

Leder: Grib - Tjek - Træk KONFLIKT
MÆGLERNE

- Grib** ind
Lad vær med at satse på, at det går over eller andre løser det
- Tjek** om du selv kan tage konflikten ud fra den mæglende tilgang med parterne (tjek på metode og styr på faldgruberne)
- Træk** uvildig konfliktmægler ind, hvis du er fedtet ind i konflikten eller konflikten er eskaleret

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

26

Vi tilbyder KONFLIKT
MÆGLERNE

- Konfliktrådgivning
- Konfliktmæglinger i grupper og mellem parter
- Konfliktcaféer – Bliv mere bevidst og kompetent
- Temadage – Konflikt håndtering i personalesamarbejdet, håndtering af konflikter med borgere/kunder ...
- Interne kurser og uddannelsesforløb – Den mæglende leder, den mæglende kollega, god borgerkontakt

www.konfliktmaeglerne.dk kontakt@konfliktmaeglerne.dk 8877 8373

27