

KON(G)FLIKT

v./ Hans Hjerrild og Signe Steinfeldt
Folkekirken's Arbejdsmiljø Rådgivning
Workshop ved Årsmødet d. 10. juni 2018



FOLKEKIRKEN'S
ARBEJDSMILJØ
RÅDGIVNING

DET MENINGSFULDE
ARBEJDSLIV

HVEM
BESTEMMER
HVAD ?

MAGT

Kon(g)flikt

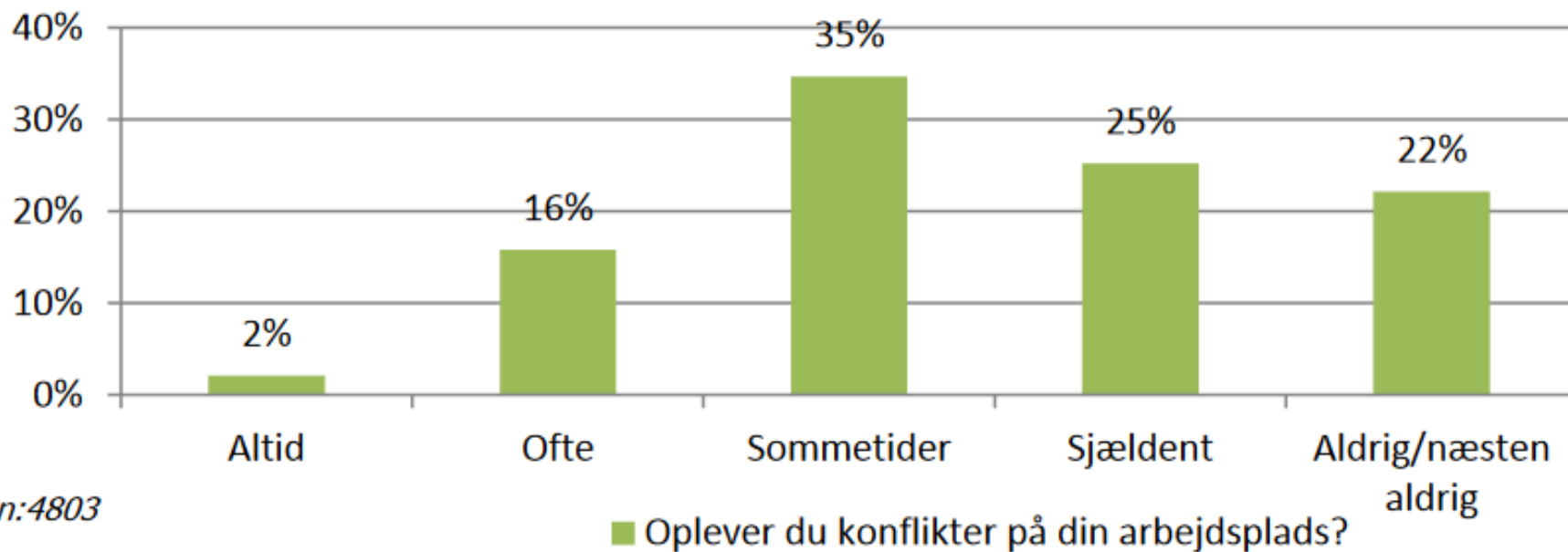
ORGANISATORISK
VILKÅR?

POSITIONER

TABU

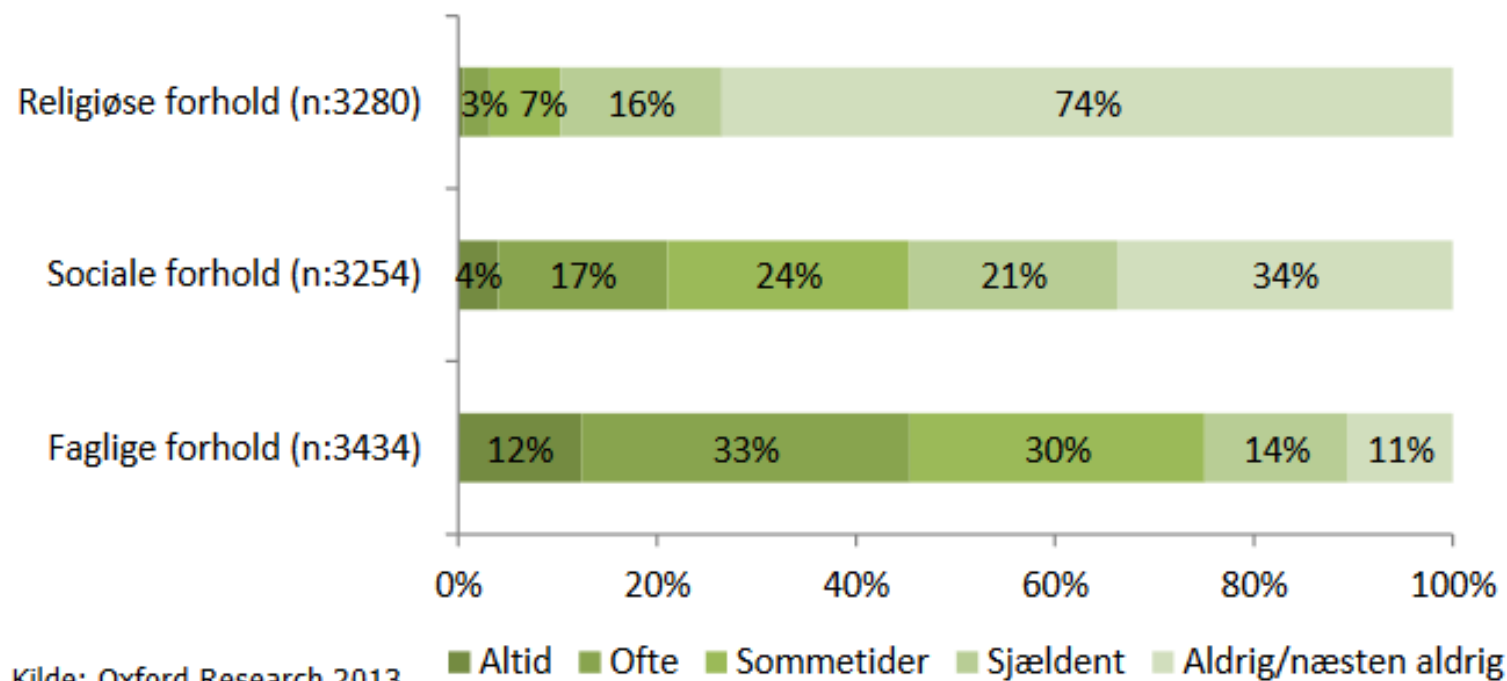
Konflikter i folkekirken i tal

Figur 5.11: Konflikter



Konflikter i folkekirken i tal

Figur 5.12: Årsag til konflikter



Konflikter i folkekirken

- Konflikter fylder meget (1800 har uddybet i åben besvarelse)
- Manglende struktur for løsning af konflikter
 - manglende forum
 - begrænset mødekultur
 - manglende diskussionskultur
 - uklar ledelse
- mange små arbejdspladser - alle bliver involveret

Kilde: Oxford Research 2013



FOLKEKIRKENS
ARBEJDSMILJØ
RÅDGIVNING

Konflikter i folkekirken – grunde?

- Mangler synlighed – mangler førstehåndsindtryk af arbejdspress eller konflikter
- Manglende fælles ledelse giver udfordringer
- 10% af kirkefunktionærerne ved ikke hvem deres leder er
- 11% af kirkefunktionærerne oplever at præsterne har en uofficiel rolle som leder i det daglige
- 35% af præsterne oplever at de har en uofficiel rolle som leder i det daglige

Kilde: Oxford Research 2013



FOLKEKIRKENS
ARBEJDSMILJØ
RÅDGIVNING

Drøft ved bordet



- 1. Hvordan ser det ud hos jer?**
- 2. Oplever I mange konflikter i dagligdagen (kom med eksempler)?**



Hvad er konflikt?

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



Konfliktforståelse

KONFLIKTER

drejer sig om en **SAG** + påvirker en **RELATION**



Konfliktforståelse

KONFLIKTARBEJDE er at

finde holdbare løsninger
på

PROBLEMET

Tager vi os ikke at sagen,
lever løsningen kort



arbejde med de
menneskelige

RELATIONER

Tager vi os ikke af
relationerne, lever
spændingen videre



FOLKEKIRKENS
ARBEJDSMILJØ
RÅDGIVNING

Fire typer af konflikter

1. Metodekonflikter

Handler om mål, midler, struktur og procedurer. Metodekonflikter er almindelige og fører sjældent til fjendskab.

2. Ressourcekonflikter

Udspringer af konkurrence om penge, tid, plads, materialer og personale.

3. Værdikonflikter

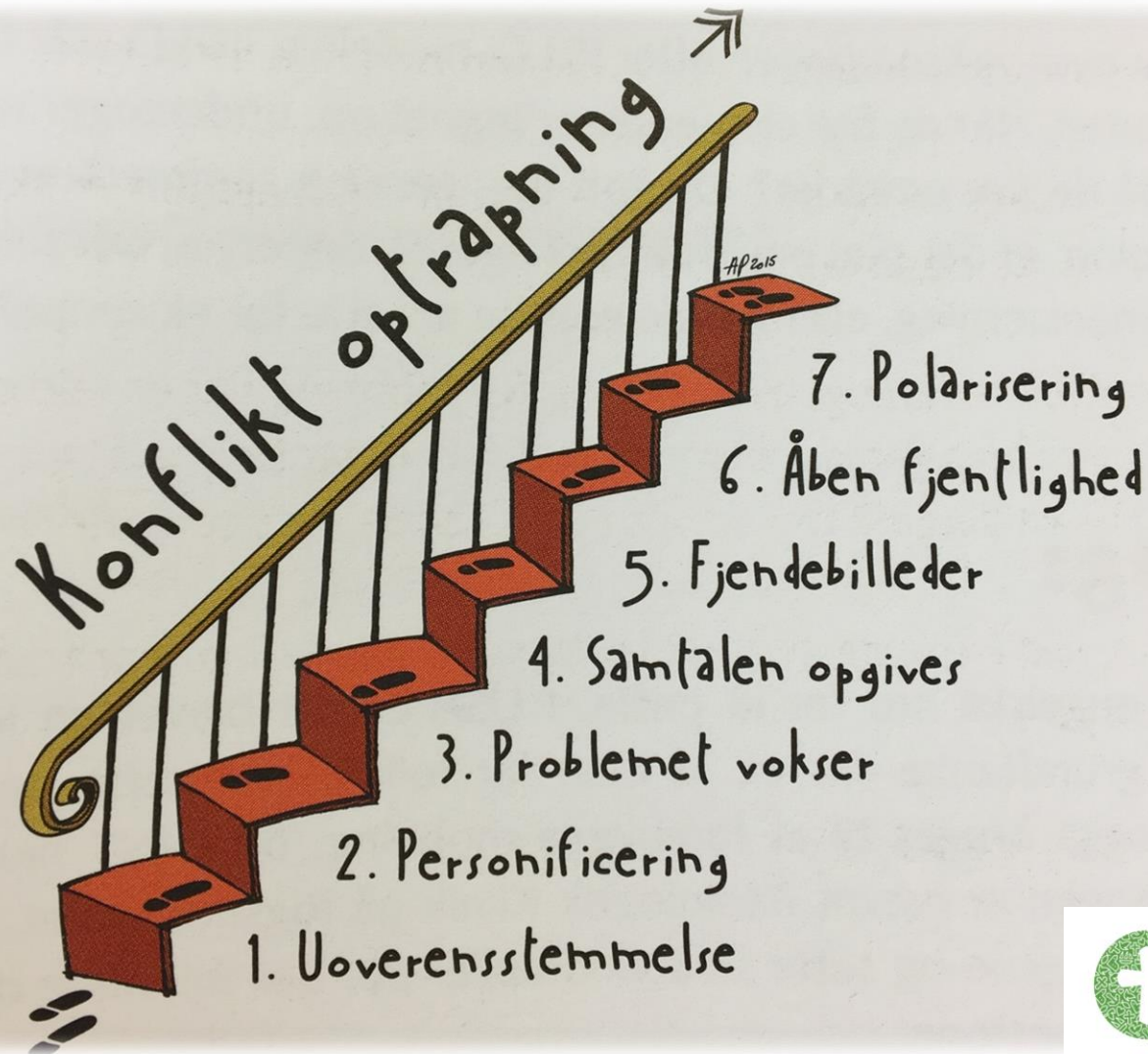
Handler om kultur og om personlige værdier og holdninger. Hvad er rigtigt, og hvad er forkert? Moralske og etiske uoverensstemmelser, traditioner mv.

4. Personlige konflikter

Handler om identitet, selvværd, loyalitet, tillid og afvisning



Konflikttrappen



Konfliktsyn

	Traditionel konfliktopfattelse Magtbaseret konflikthåndtering	Ny konfliktopfattelse Dialogbaseret konflikthåndtering
Syn på konflikter	Konflikter er forstyrrende	Konflikter er livsvilkår
Forholdet mellem parterne	Parterne er modparter og individualister og anerkender ikke en relation imellem dem	Parterne er individer, der ser sig som gensidigt forbundne i en fælles konflikt
Sandhed	En objektiv sandhed	Ingen har patent på hele sandheden
Mål	Fokus på resultat/aftale Vinder & taber	Fokus på proces og muligt resultat og aftale Hensyn til begge parter
Autoritetens rolle	En udenforstående kan afgøre konflikten	Parterne må deltage i og tage det fulde ansvar for løsningen af deres konflikt



Konflikters dobbelthed

- De kan undergrave, forkrampe følelser og dræne energi.
- De kan være drivkræfter til fællesskaber, udvikling og mere ærlige forhold.
- Det har betydning, hvordan vi forstår konflikter, behandler dem, lever med dem!



Mobning og konflikter forveksles ofte

- I mange sager om mobning på arbejdspladser, er der i virkeligheden tale om en konflikter.
- Dvs. mobning og konflikter hænger så tæt sammen, at det ofte er svært at skelne!
- *Ofte ses: Den ene medarbejder føler sig mobbet, mens den anden ser det som en konflikt*
- Mobning kan blive et resultat af uløst konflikt.



Drøft ved bordet



Folkekirkens Arbejdsmiljø Rådgivning oplever, at det er svært at tale om uenigheder og at håndtere dem...

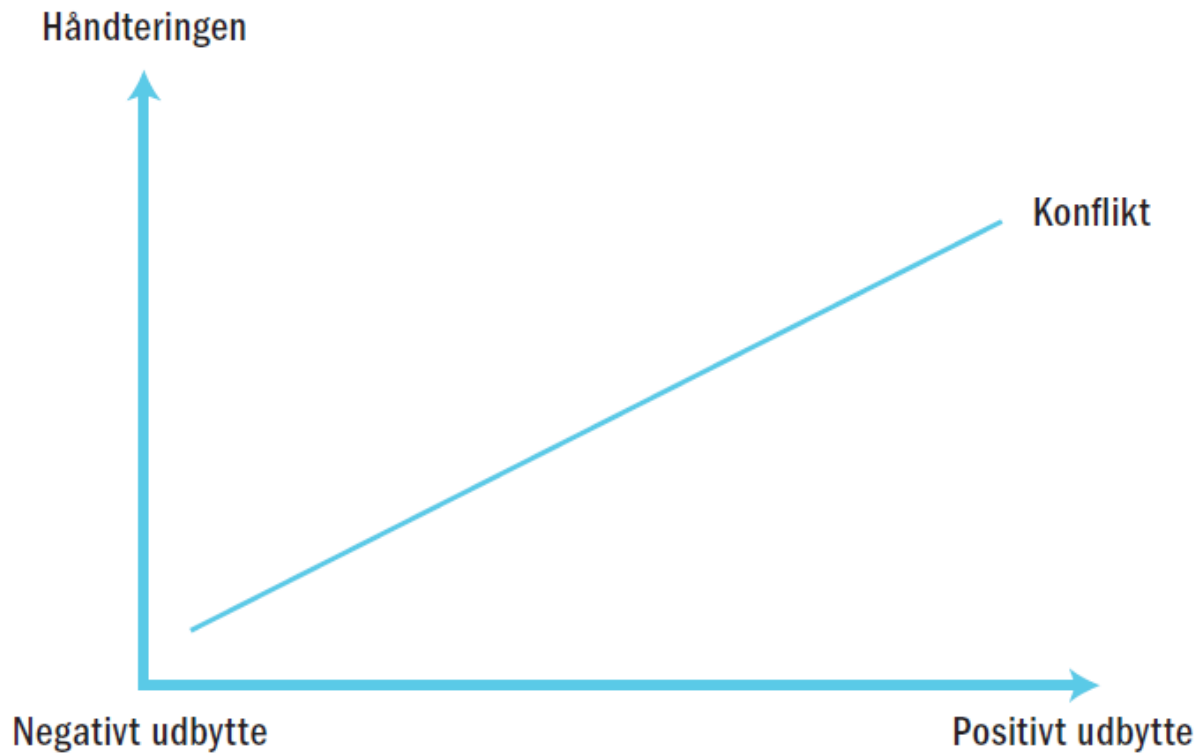
Kan I genkende denne oplevelse?

Hvorfor er det sådan?



FOLKEKIRKENS
ARBEJDSMILJØ
RÅDGIVNING

Håndtering af konflikter er afgørende

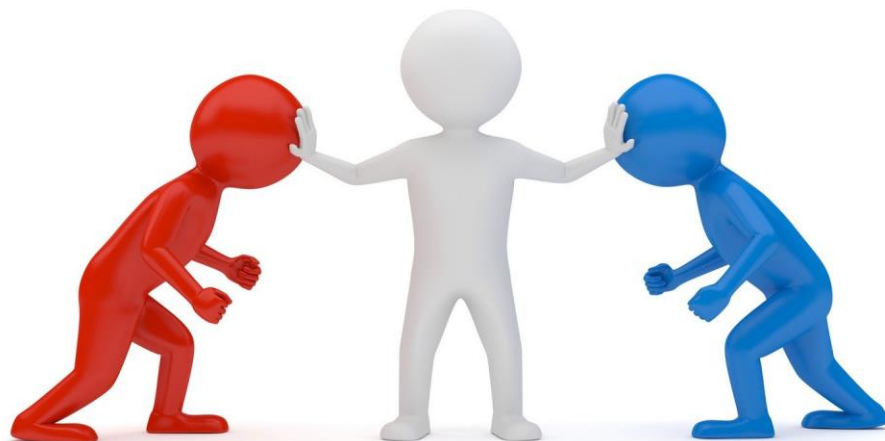


Håndtering af konflikt

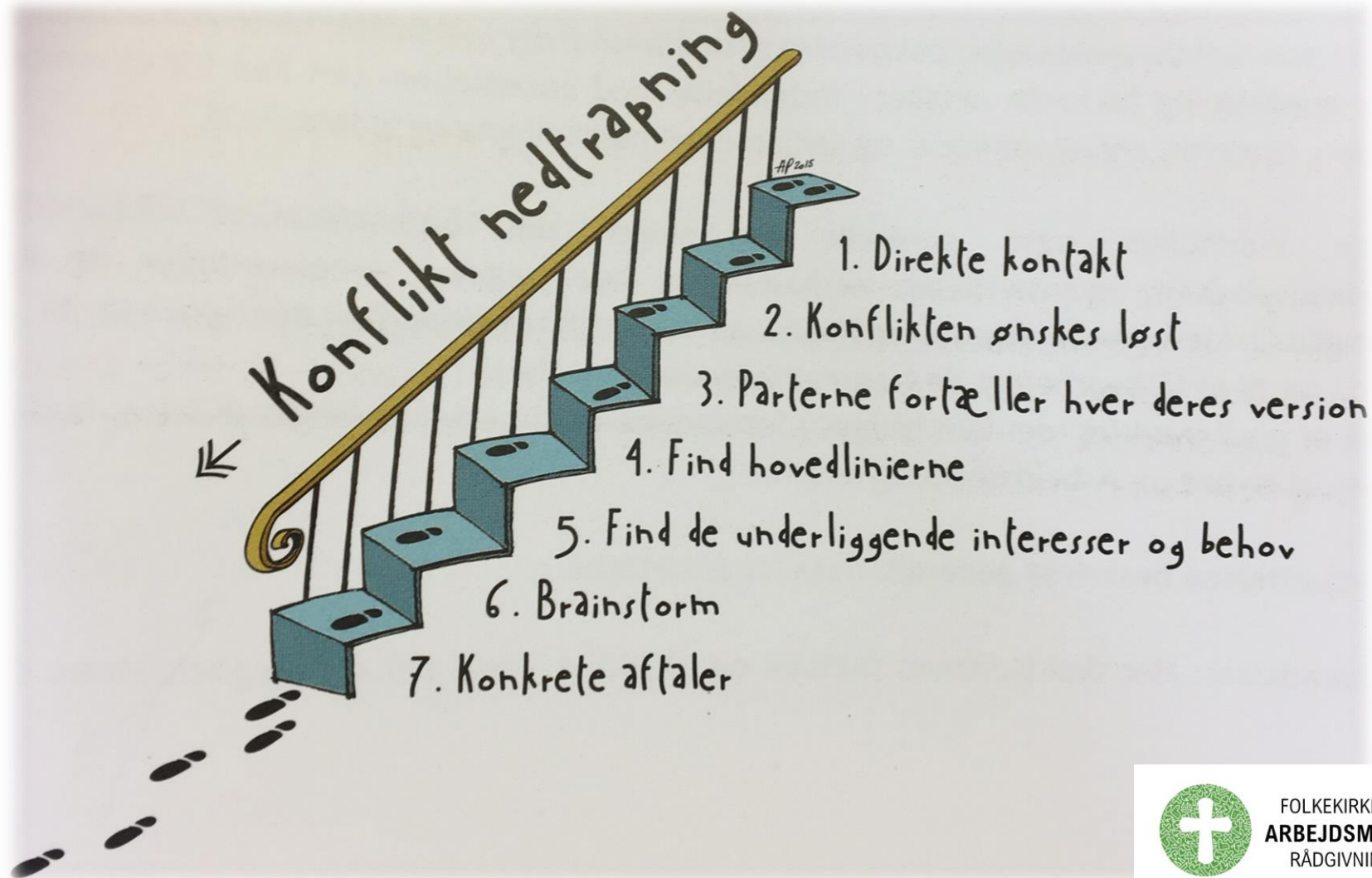
Hvad er mægling?

At mægle er at støtte konfliktens parter til at finde deres egne løsninger på konflikten gennem dialog og forhandling, så tilliden mellem dem genoprettes.

Mægleren optræder upartisk, respektfuld og har tavshedspligt. Mæglingen er frivillig og fortrolig.



Konfliktnedtrapping



Mæglingens faser



Værdsættende samtaler

Mangeltænkning

Opmærksomhed på problem

At løse problemet

Problemidentifikation

Årsagsanalyse

Handlingsplan

Ressourcetænkning

Opmærksomhed på ressource

At skabe fremtiden

Identificere succes og værdi

Billedliggøre ønskelig fremtid

Igangsætte processer



Værdsættende samtaler

... bygger på de gode historier/ de gode forestillinger...

... at samle opmærksomhed på det, der lykkes...

... at opbygge tillid mellem folk...

... skaber let og god energi og stemning til at forløse problemer...

...sørger for at problemet ikke eskalerer...



Handlemåder i konflikt

Hvad kan ÅBNE kontakten	Hvad kan BLOKERE kontakten
At undersøge, at tjekke	At reagere automatisk på sine følelser
At vise ægte interesse	At negligere den anden At afbryde den andens fortælling
At udtrykke sine egne bekymringer og behov	At bebrejde den anden
At holde sig til kendsgerninger	At overdrive og generalisere At ignorere eller afvise den andens kendsgerninger
At fokusere på problemet: Hvad skal der gøres?	At angribe den anden: hvem har skylden?
At udtrykke sig selv og lytte til den anden	At forsvare sig selv og angribe den anden
At give små udtryk for at man lytter	At være tavs og lukket i mimik og kropssprog
At være oprigtig	At anvende sarkasme
At berolige i forhold til den fremtidige relation	At true
At give en ærlig ment undskyldning	At fremsætte overfladiske undskyldninger



Hvordan hjælper lederen medarbejderne med konflikthåndtering?

- Fælles sprog om konflikter
- Kommunikationsredskaber
- Mægling
- Etablering af en konstruktiv konfliktkultur



Drøft ved bordet



Hvad er jeg/vi blevet inspireret af?

Er der noget jeg/vi skal gøre mere af på arbejdspladsen? Mindre af?

Hvad kan jeg/ vi starte med på arbejdspladsen?



FOLKEKIRKENS
ARBEJDSMILJØ
RÅDGIVNING

TAK FOR ORDET 😊

Hans Hjerrild & Signe Steinfeldt
Folkekirkens Arbejdsmiljø Rådgivning

Mail: mail@kirke-trivsel.dk

Tlf.: 21 79 11 11



FOLKEKIRKENS
ARBEJDSMILJØ
RÅDGIVNING