

# Indhold - kort

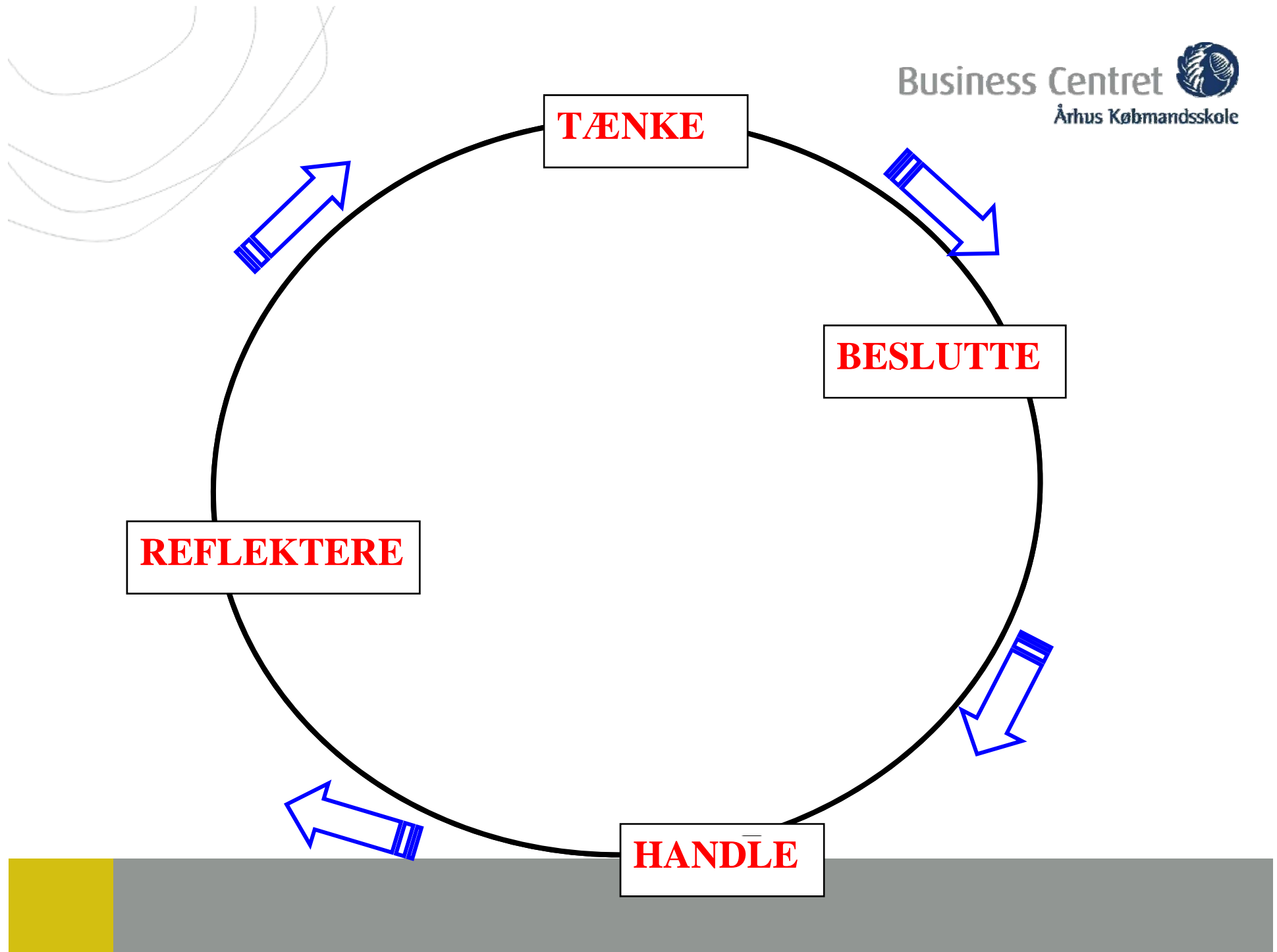
- Hvad forstår vi ved konflikter?
- Hvorfor er konflikter på dagsordenen?
- Hvad gør konflikter ved os?
- Hvordan reagerer vi i konfliktsituationer?
- Hvordan ændrer jeg mit konfliktmønster?

# Overordnede værktøjer

Refleksion

Kognitiv bearbejdning

Kommunikation – indre og ydre dialog

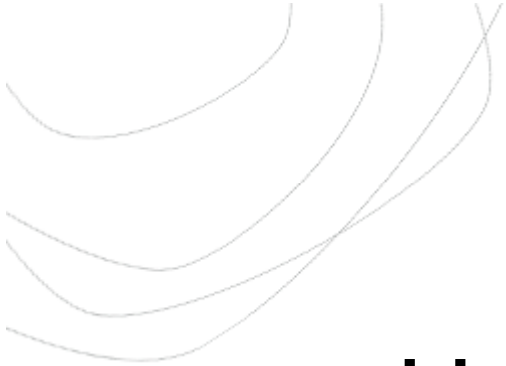


# Kognitiv bearbejdning

At arbejde kognitivt med noget vil sige at arbejde med **sammenhængen** mellem de **tanker** man gør sig, de **følelser** man har, og den **adfærd** man udviser. Og forsøge at ændre både tanker, følelser og adfærd

# Mennesker kan ikke ikke-kommunikere

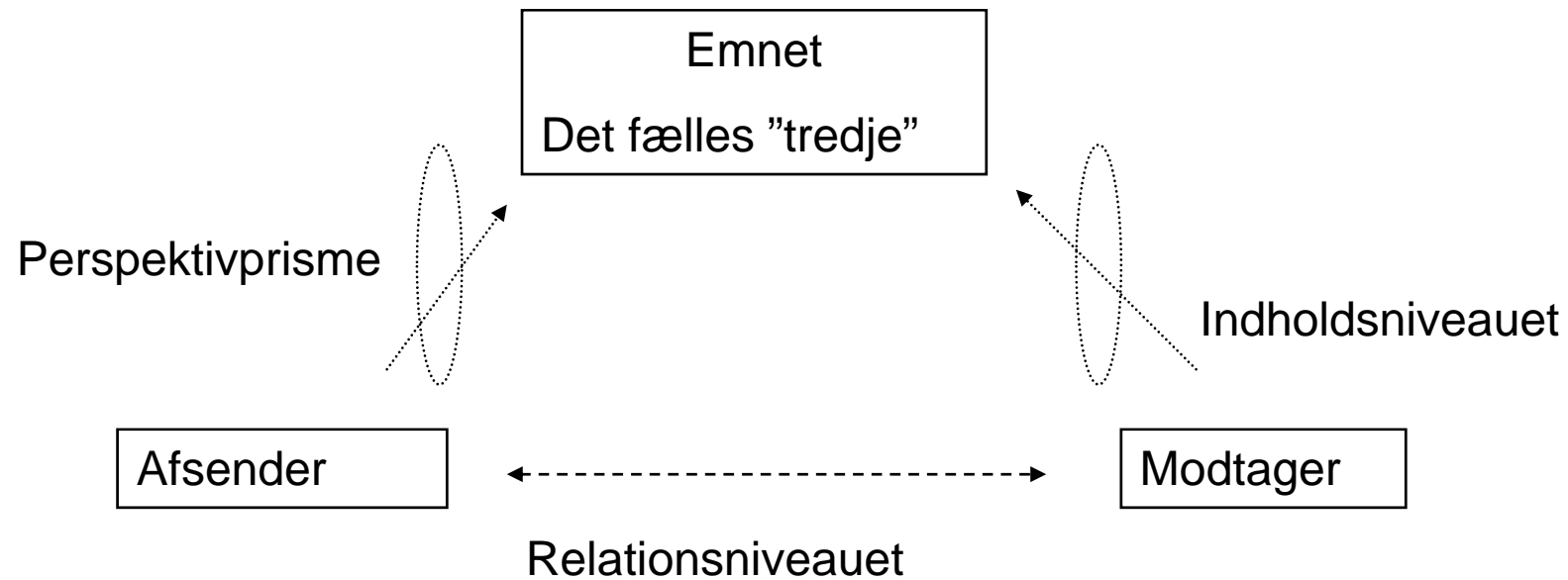




Hvem?  
Siger hvad?  
I hvilken kanal?  
Til hvem?  
Og med hvilken effekt?



# Kommunikationstrekanten



Jeg siger ikke, hvad jeg siger.....



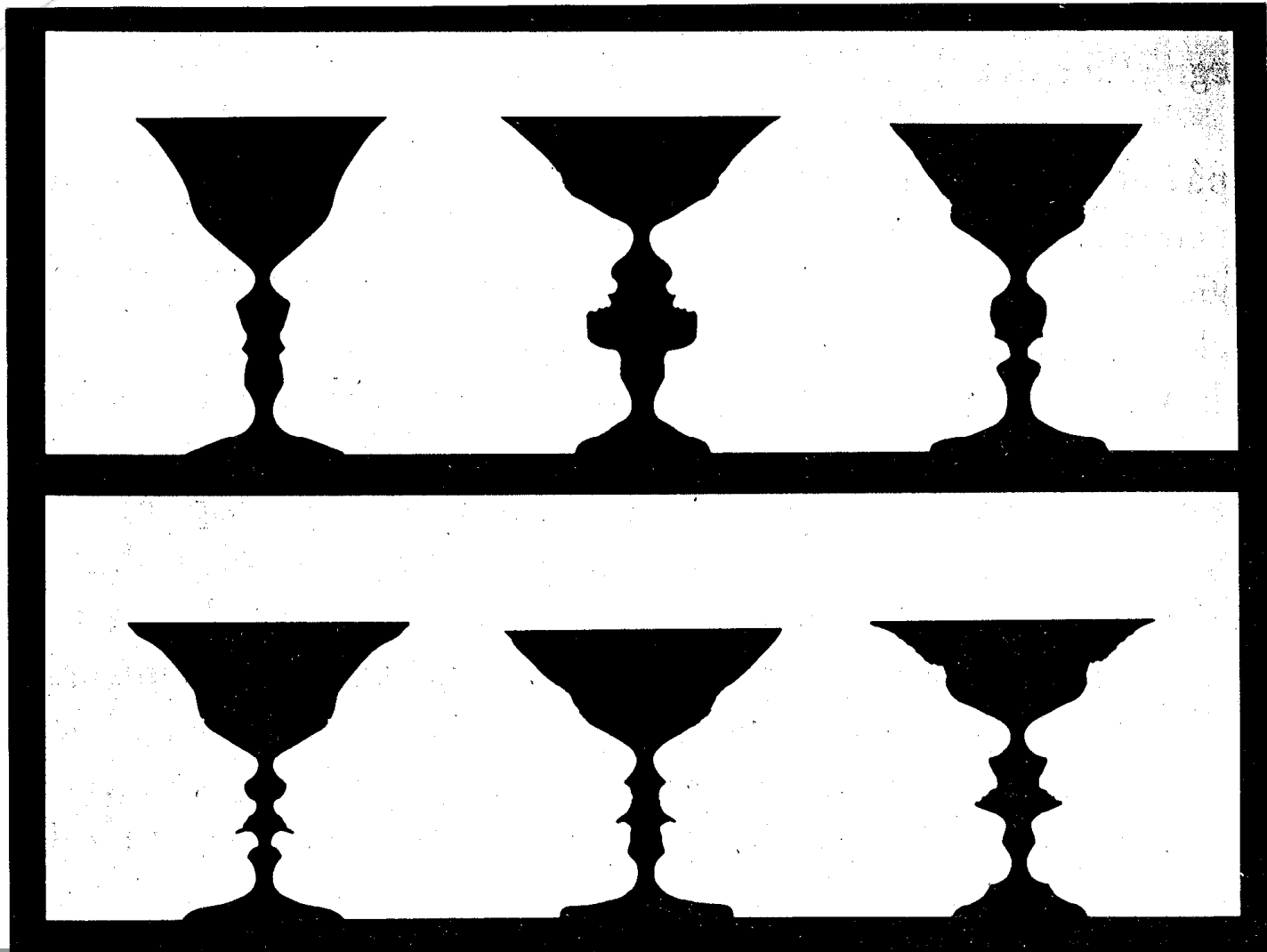
Jeg siger, hvad der bliver hørt.....

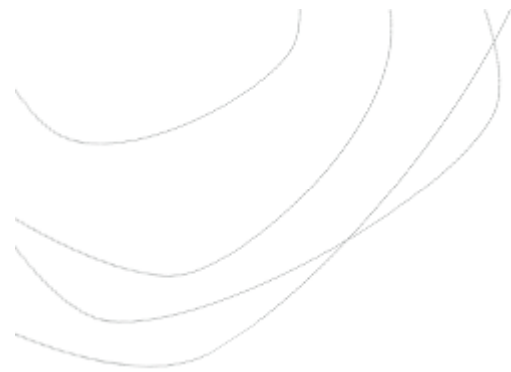


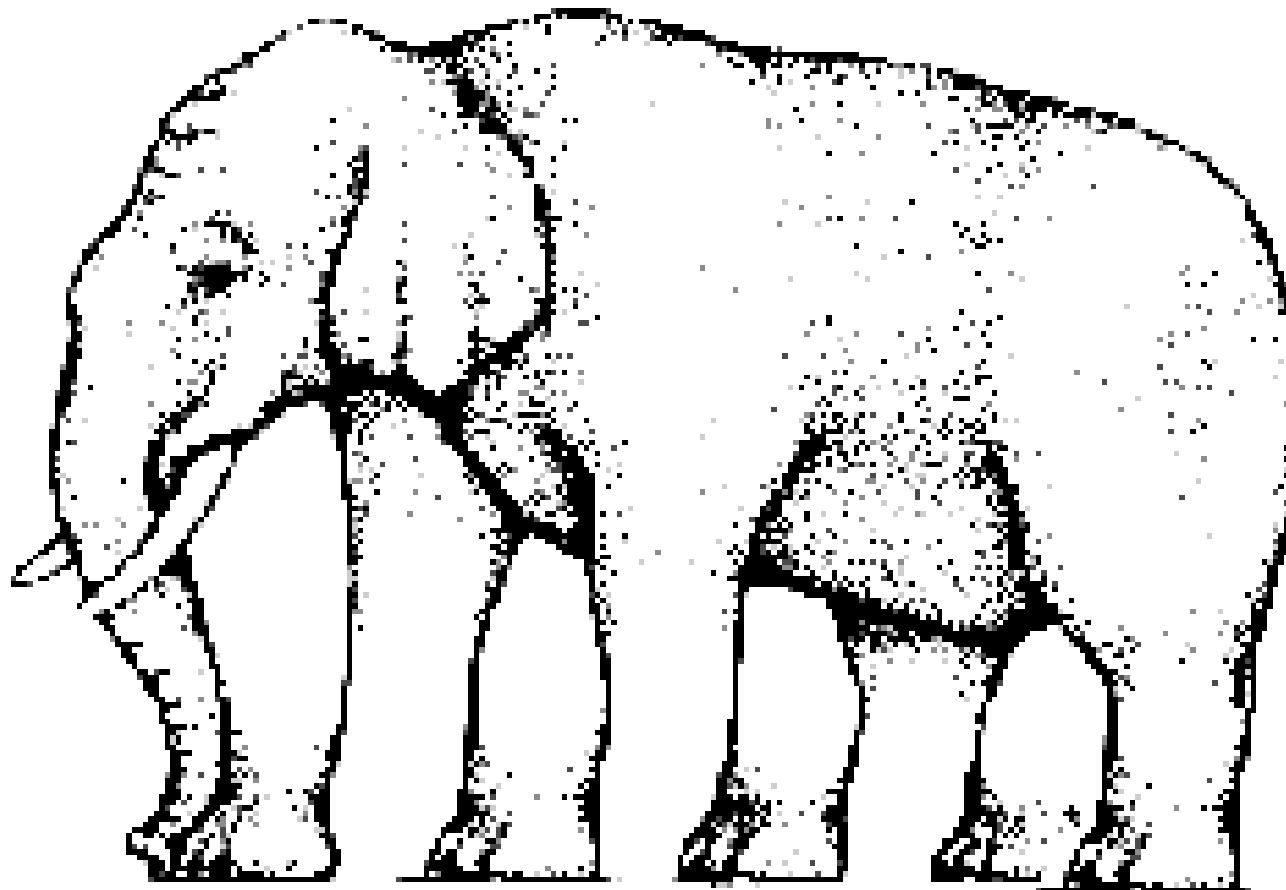
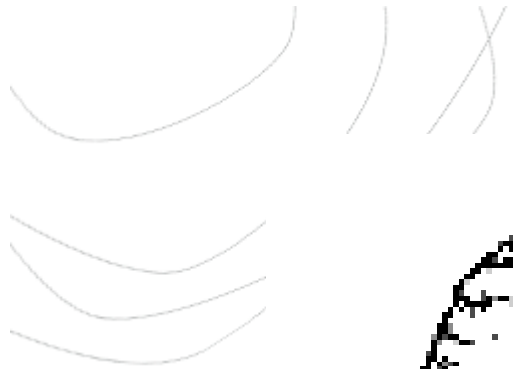


Perception er der kun  
en virkelighed?









Hvor mange fødder har denne elefant?



# Perceptions-konklusion:

Verden er ikke altid, som  
den ser ud til at være!  
Vær undersøgende.





# Hvad forstår I ved konflikter?



Konflikter er **uoverensstemmelser**  
der indebærer **spændinger**  
i og mellem mennesker



## Uoverensstemmelser:

Hvad handler det om?

## Spændinger:

Hvordan slås vi og hvad gør det ved forbindelsen mellem os?



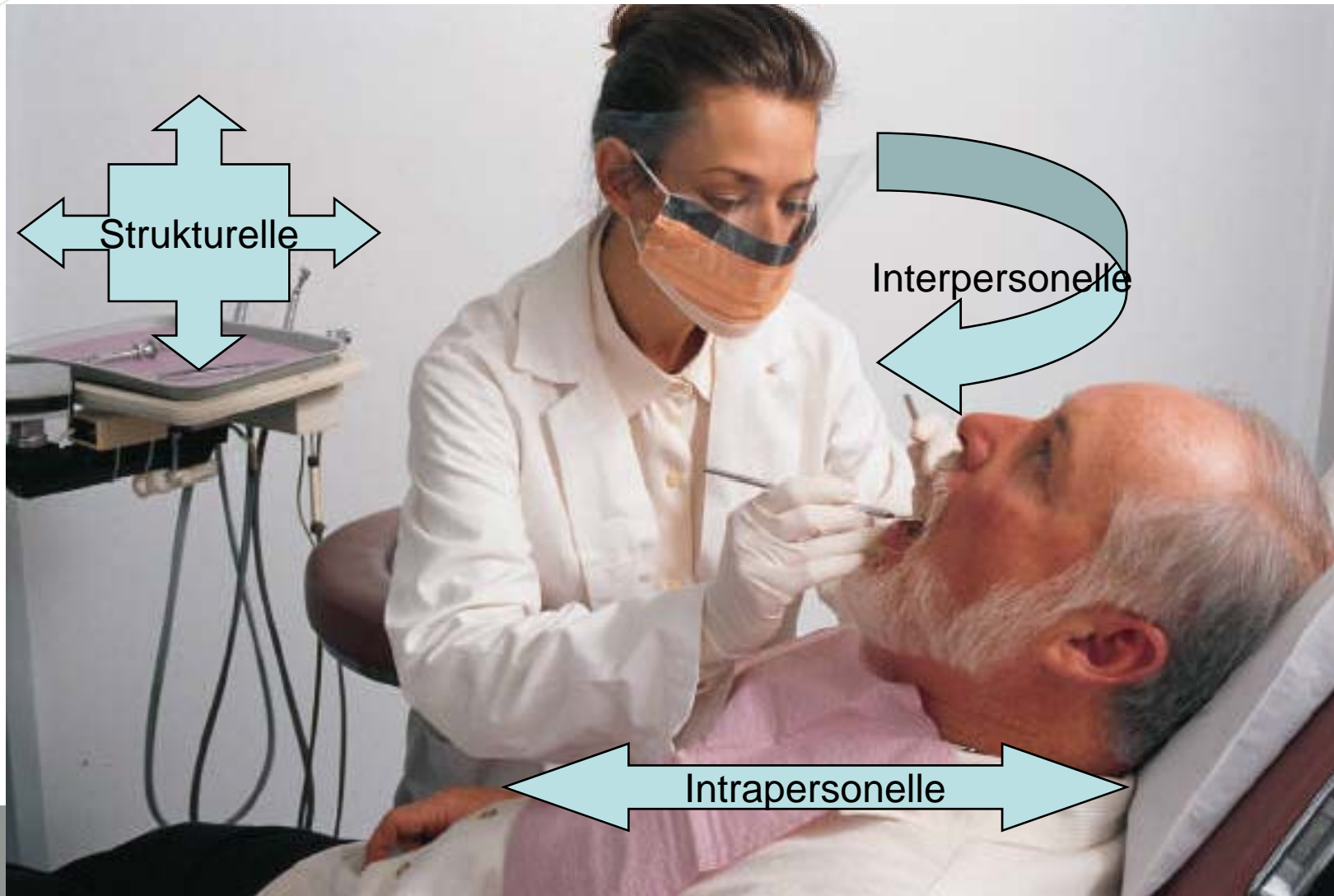
# Konflikt = sag og relation

## Konflikter

drejer sig om en sag + påvirker en relation

Der skal gøres noget ved begge elementer

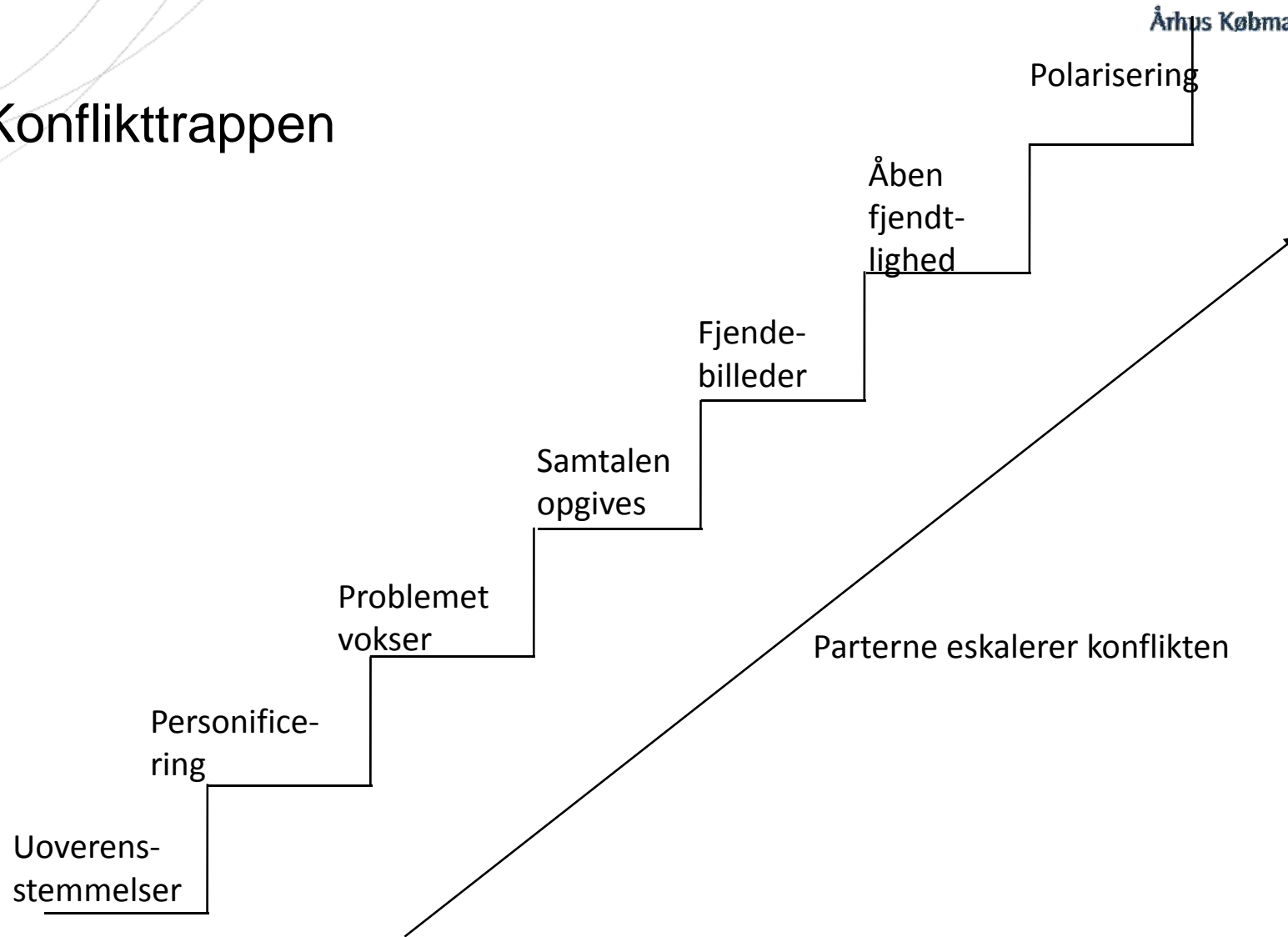
# Konflikttyper

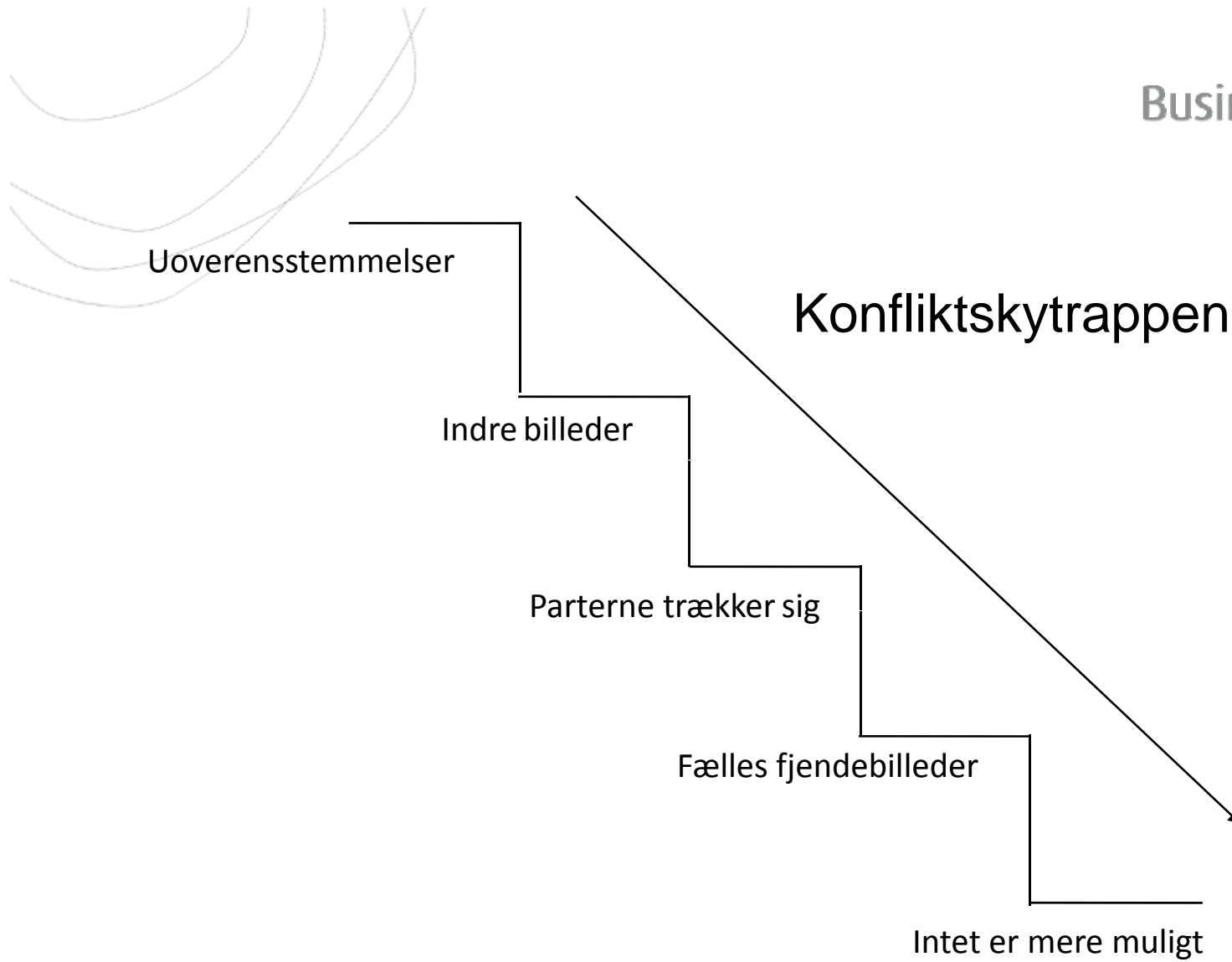


Er konflikter altid negative???



# Konflikttrappen





# Analyse

- hvad er konfliktens årsag(er)?
- hvad er hidtil sket?
- hvordan skal situationen se ud for at begge parter bliver tilfredse?
- kan I selv løse konflikten eller skal I have hjælp udefra?
- vil I betale det, det koster at løse konflikten?

# Reaktion

- fortæl, hvordan du ser situationen og hvilken løsning du går efter
- lyt til modpartens opfattelse
- forsøg at finde fælles interesser
- hold dig til denne ene konflikt – inddrag ikke yderligere konflikter
- vær kreativ, når I skal finde løsninger
- skab en vind-vind situation

# Optrappende sprog

- Du sprog
- Afbryder
- Er/virker ligeglad
- Stiller ledende spørgsmål
- Bebrejder
- Taler abstrakt
- Fokuserer på fortiden
- Går efter personen

# Afspændende sprog

- Jeg sprog
- Lytter til ende
- Interesseret
- Stiller åbne spørgsmål
- Udtrykker sit ønske
- Taler om konkrete ting/hændelser/fakta
- Fokuserer på nutid/fremtid
- Går efter problemet

# Kropssproget - husk

- Se folk i øjnene
- Smil
- Spejl din samtalepartners kropssprog
- Ret dig op
- Vær oprigtig interesseret - så kommer meget af sig selv

# Kropssproget – undgå

- Se ned/væk, når nogen taler til dig
- Tromme med kuglepenne, fingre eller lignende
- Lægge armene over kors (med mindre du ønsker at spejle nogen)
- Hænge med skuldrene eller hovedet
- Voldsomme fagter og bevægelser

## KONFLIKTTEST - Vælg et svar i hver række

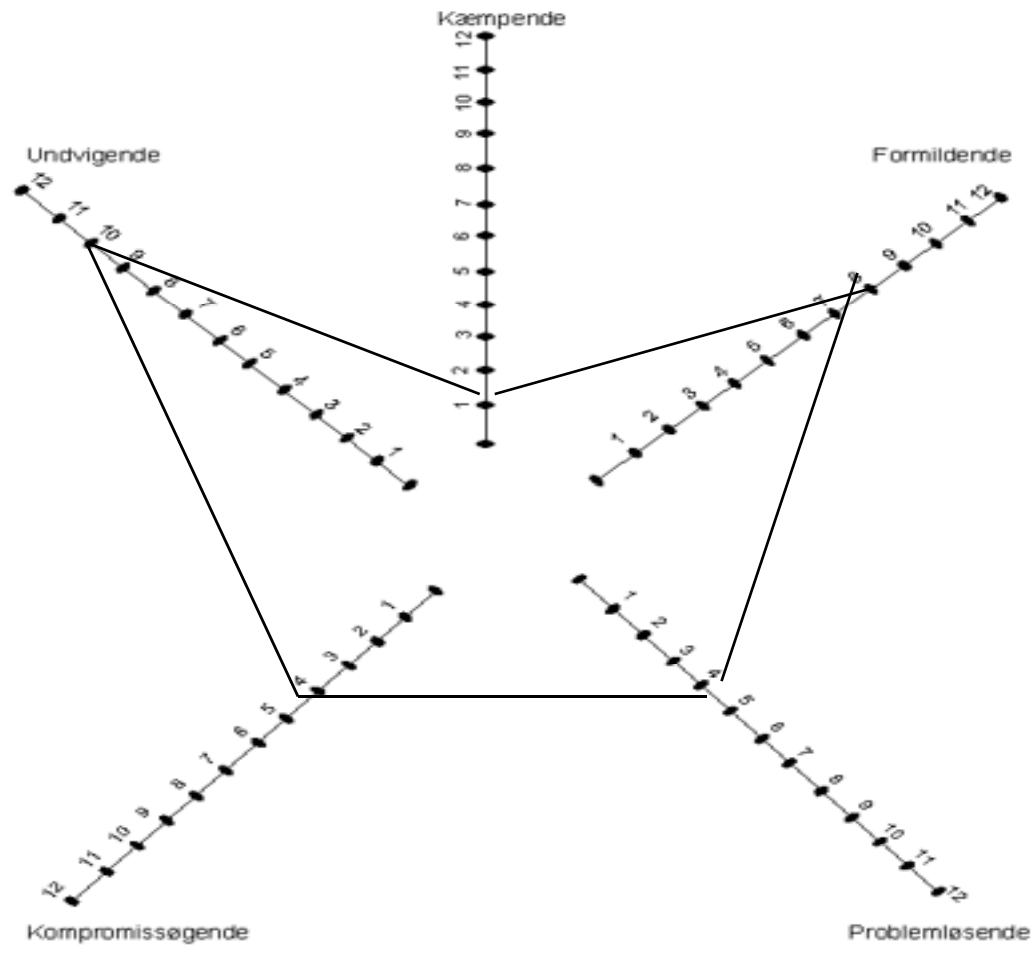
1	A. Der er tidspunkter, hvor jeg overlader til andre at tage ansvar for at løse problemet. B. Jeg vil hellere lægge vægt på, det vi er enige om frem for at forhandle om vore uenigheder.
2	A. Jeg forsøger at opnå kompromis. B. Jeg tilstræber at tage hånd om alle hans og mine bekymringer.
3	A. Jeg holder almindeligvis fast i at forfølge mine mål. B. Jeg tager hensyn til den andens følelser og tilstræber at bevare vores relation.
4	A. Jeg forsøger at opnå kompromis. B. Nogle gange ofrer jeg mine egne ønsker for at imødekomme den anden.

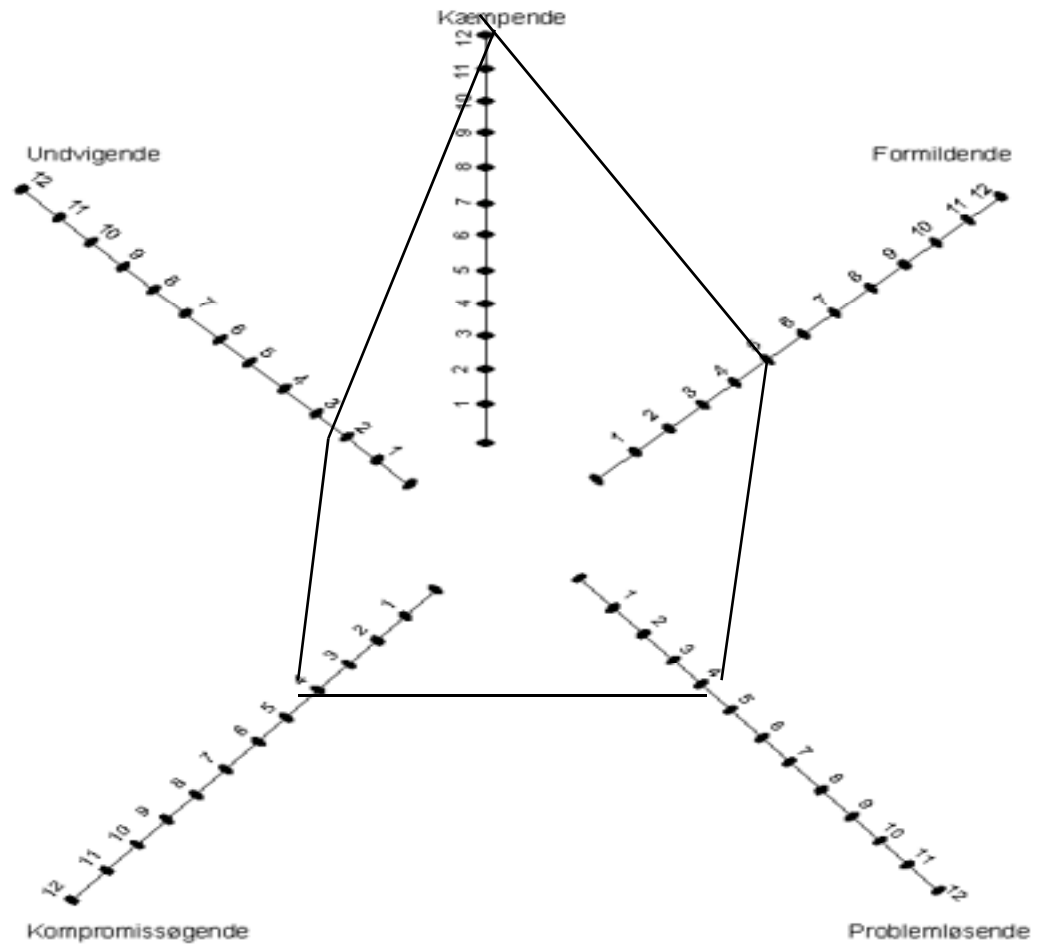
## Resultatskema til din personlige konflikt-stilstest

Find ud af hvilken af de fem konflikt-reaktionsstile du bruger i dit job

Sæt en ring omkring de bogstaver som passer til din besvarelse, og tæl sammen lodret. Resultatet kan derefter indtegnes i [konflikt-reaktions-stils-hjulet](#)

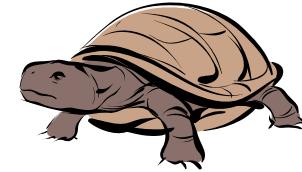
Stil	Kæmp ende	Proble mløsen de	Kompro missøg ende	Undvige nde	Formild ende
1	***	***	***	A	B
2	***	B	A	***	***
3	A	***	***	***	B



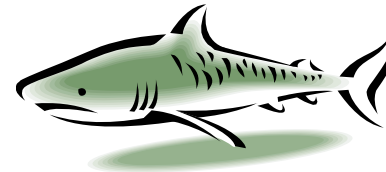


# Konfliktstile

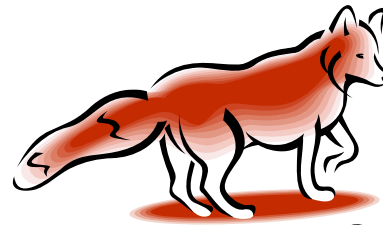
**Undvigende**



**Kæmpende**



**Kompromissøgende**



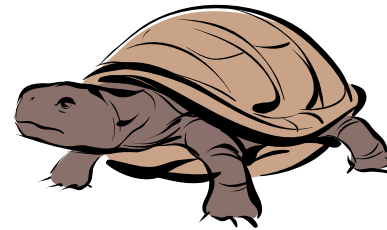
**Formildende**



**Problemløsende**



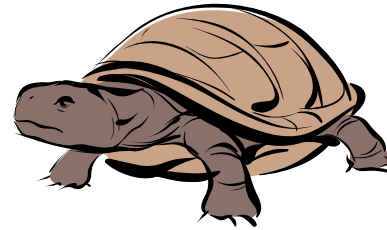
# Undvigende



- Du betvivler konfliktens eksistens, og kan til og med nægte at erkende den.
- Du håber på, den "går over af sig selv".



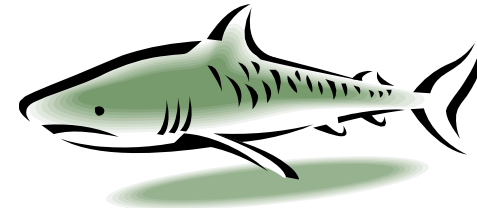
# Undvigende



Kan være passende i følgende situationer:

- Når det drejer sig om noget trivielt, noget som bare er af begrænset betydning, eller når andre forhold er vigtigere
- Når du ikke ser nogen chance for at løse problemet tilfredsstillende f.eks. når dine kompetencer ikke slår til, eller omstændigheder du ikke kan ændre på
- Når det er mere fordelsagtigt at indsamle mere information end at få en umiddelbar beslutning
- Når andre kan løse problemet bedre, end du kan

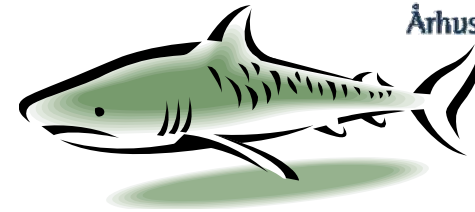
# Kæmpende



- Du vil vinde for enhver pris og nægter at tabe. Din adfærd er typisk udfordrende, dominerende og kan være aggressiv. Stilen tjener dine egne mål og behov



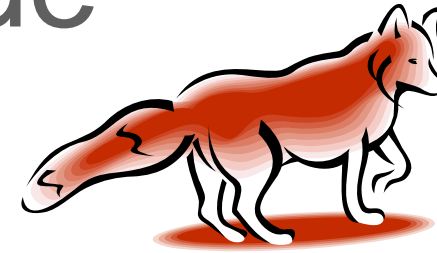
# Kæmpende



Kan være passende i følgende situationer:

- Du er sikker på, at du har ret i en vigtig sag.
- Du er oppe imod en modpart, som udnytter situationen, hvis du ikke står fast.
- Der skal træffes en hurtig beslutning, eller beslutningen er upopulær.

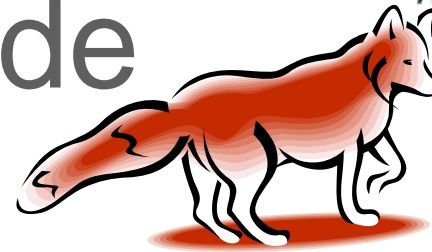
# Kompromissøgende



- Du finder det vigtigere at I bliver enige, end at du får ret.



# Kompromissøgende



Kan være passende i følgende situationer:

- Når det er vigtigt at nå en løsning/ et mål, som alle kan acceptere.
- Når det er nødvendigt at afværge en vinde/tabe situation
- Som en udvej når samarbejdet er gået i stå



# Formildende



- Du er klog nok til at overgive dig, når det er det rigtige at gøre.
- Du ønsker at bevare freden og roen, og nedtoner meningsforskelle.



# Formildende



Kan være passende i følgende situationer:

- Når det er vigtigere at bibeholde harmoni og undgå afbrydelse i forholdet
- Når du indser, at du har taget fejl, og lader en bedre løsning blive hørt
- Når forsat konkurrence vil skade din sag



# Problemløsende



- Du ønsker en løsning, som stemmer overens med begge parter ønskemål.
- Adskiller sig fra den kompromissøgende stil, ved at koncentrere sig om at finde en kreativ løsning som tilfredsstillende for begge parter og skabe fælles ejerskab (win-win situation)

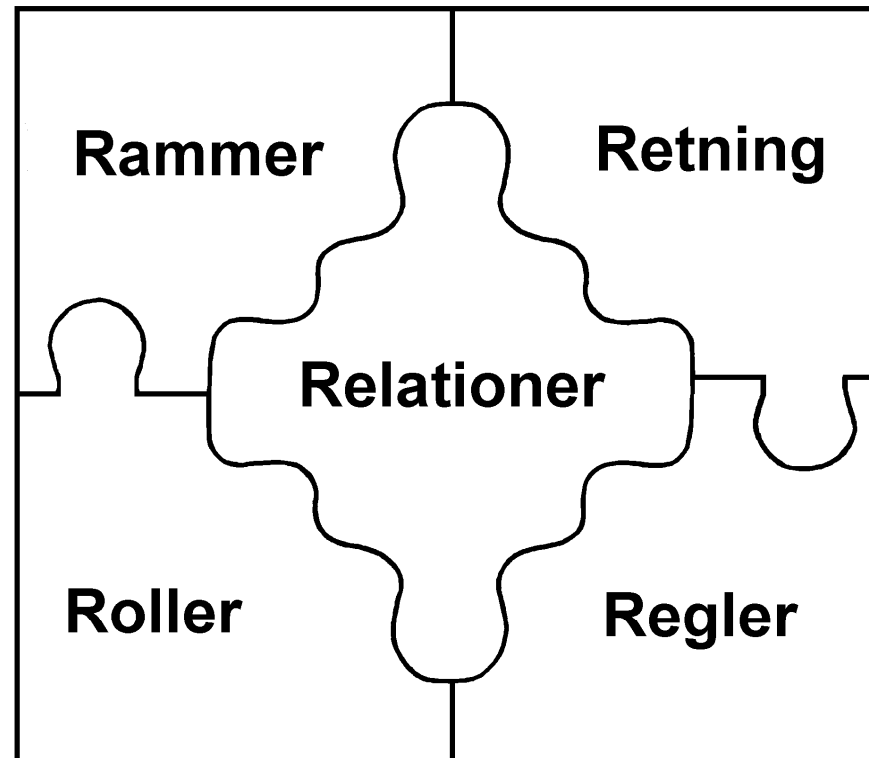
# Problemløsende



Kan være passende i følgende situationer:

- Når begge parter interesser er for vigtige til et kompromis.
- For at sammenføre hensigter fra personer med forskellige indfaldsvinkler til et problem
- For at opnå engagement ved at inddrage andres mål/hensigter i en fælles beslutning.

# Samarbejdet 5 R-model



## De fem R – hvordan indgår jeg i samarbejdet?

- **Roller:**

Hvordan ser jeg min egen rolle på klinikken i forhold til de andre?

Er der noget jeg gerne vil ændre i den måde min egen rolle spiller ind med klinikkens øvrige roller?

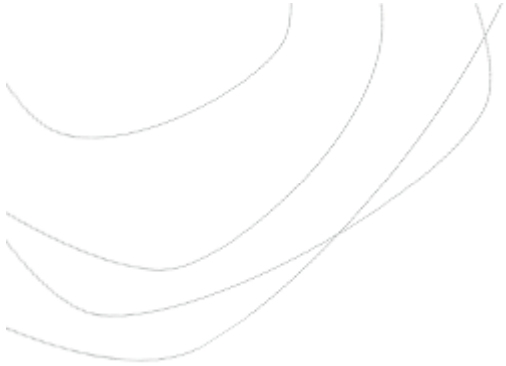
Hvordan kan jeg ændre min rolle?

- **Relationer:**

Hvordan samarbejder vi på klinikken?

Hvordan kan arbejdsglæden blive større gennem de relationer vi har indbyrdes på klinikken?

Hvem kommunikerer jeg med – og hvordan kommunikerer vi?



Konflikt skaber forandring  
+  
Forandring skaber konflikt



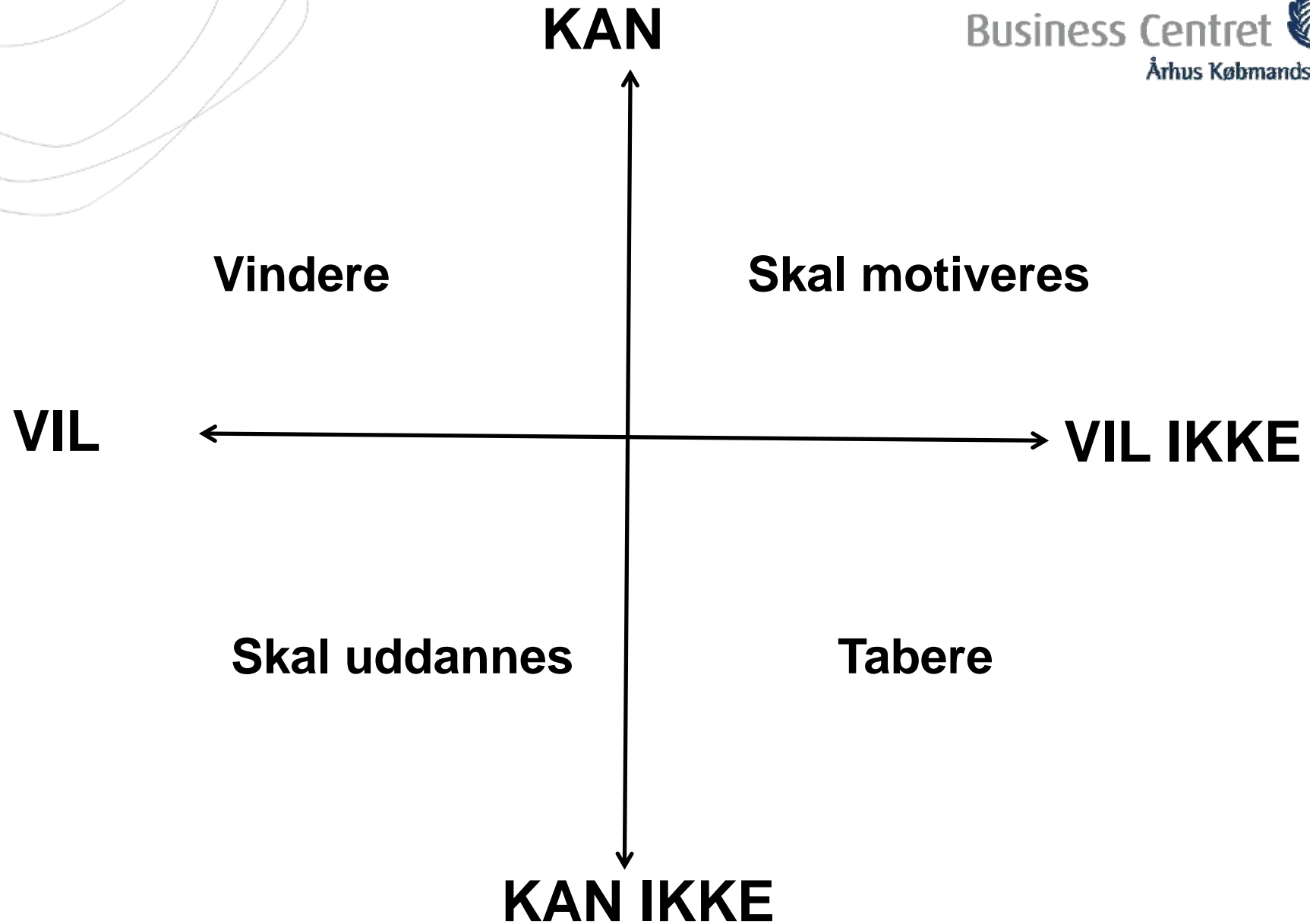
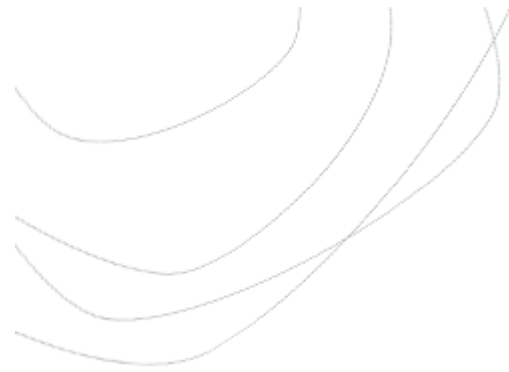
## Umiddelbare reaktioner på forandring

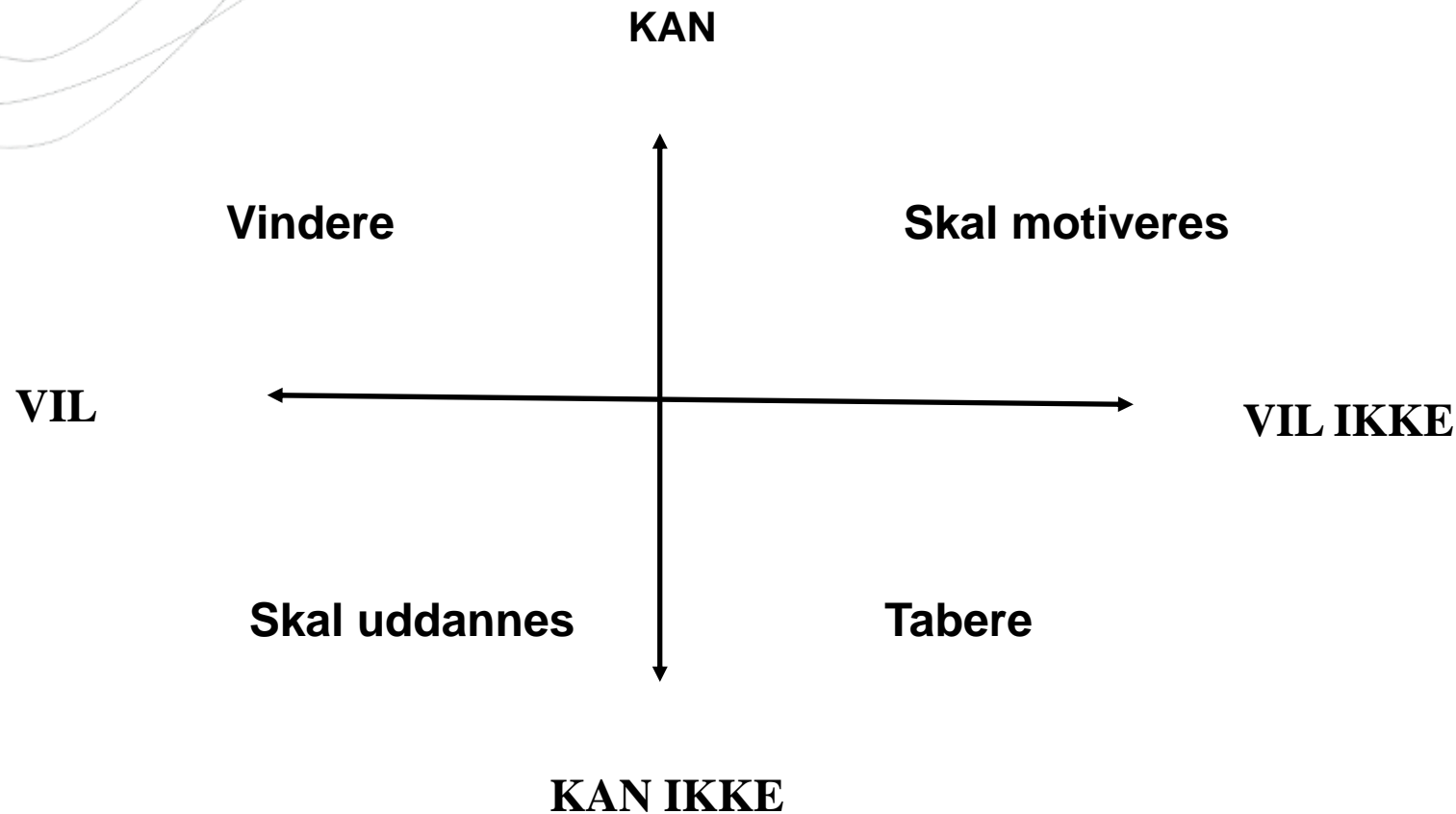
Videbegærlig	"Fortæl mere." "Det vil jeg prøve"
Nysgerrig	"Det lyder spændende." "Hvordan gjorde du det"
Undrende	"Hvad mon der sker nu?"
Skeptisk	"Det tror jeg ikke på." "Jeg er ikke meget for det." "Mener du virkelig det?"
Kritisk	"Det har jeg altså prøvet før." "Hvad er han ude på?" "Sidst vi prøvede..."
Afværgende	"Det gider jeg ikke." "Det kan ikke passe"
Afvisende	"Nej" "Find en anden" "Gu' vil jeg ej."

# Årsager til forandringsmodstand

- **Mistillid**
- **Forandringen opleves unødve**
- **Mistro til at forandringen kan lykkes**
- **Krav om (personlige) investeringer**
- **Dobbeltarbejde i en periode**
- **Angst for personlig fiasko**
- **Tab af identitet, status og magt**
- **Trussel mod gældende værdier, idealer og kontrakter**
- **Modstand mod at lade andre bestemme**







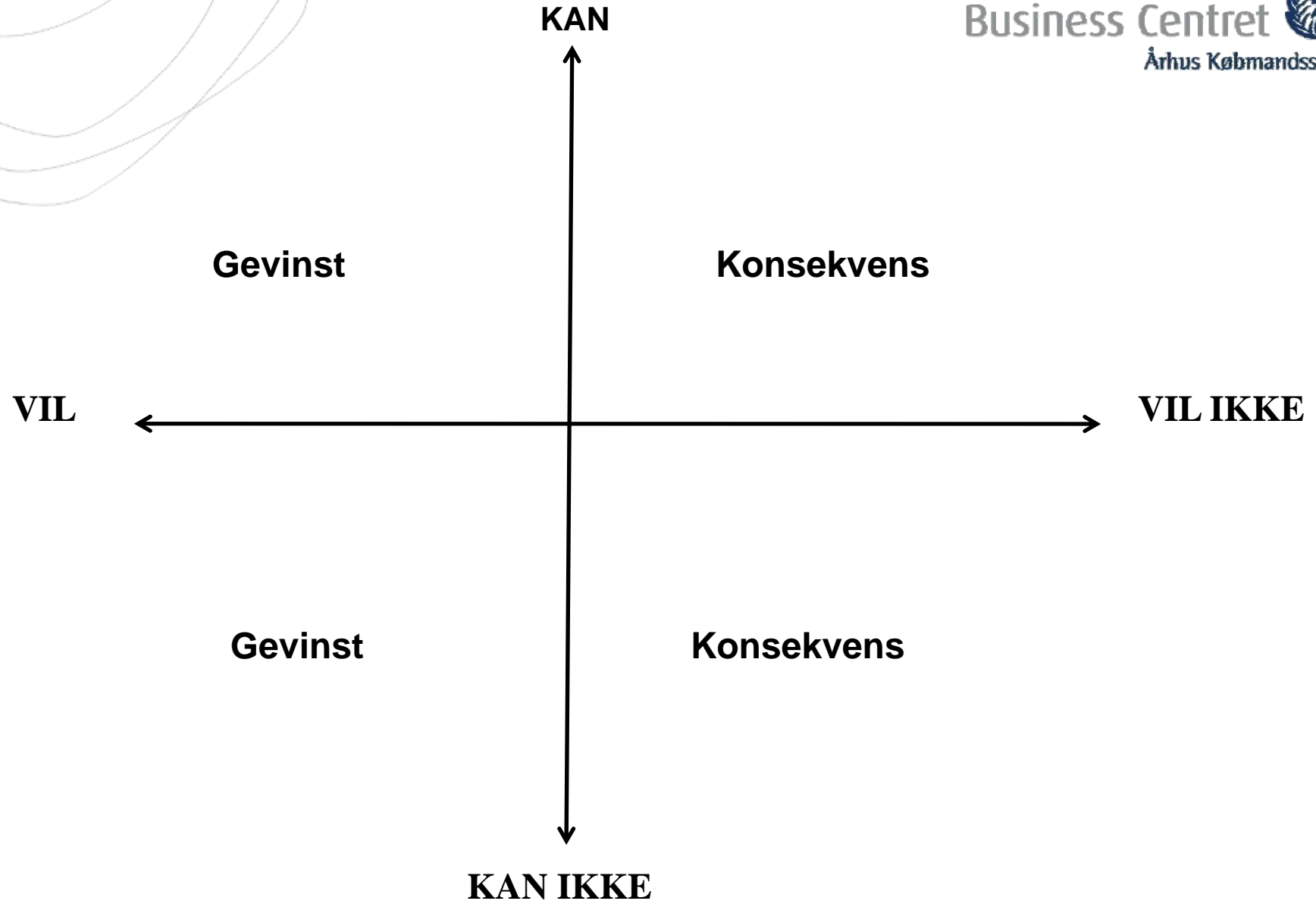
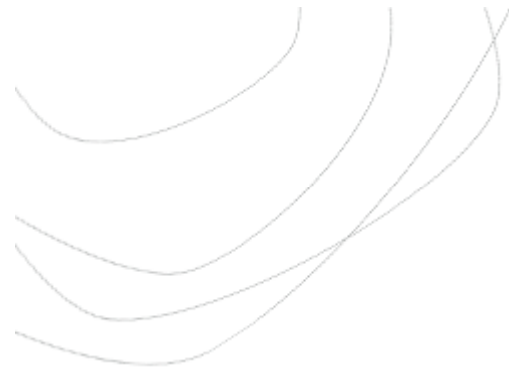
Hvor ser jeg mig selv?

Hvor vil jeg gerne se mig selv?

Hvad kan jeg gøre? Hvad skal der til?

Hvad er gevinsten ved at gøre det?

Hvad er konsekvensen af ikke at gøre det?



[www.aabc.dk/tandlaege](http://www.aabc.dk/tandlaege)

Ha' et godt årsmøde  
TAK for i dag!

