

Velkommen til webinarret om håndtering af konflikter

- Vi begynder kl. 10.00
- Du er velkommen til at bruge chatten allerede nu, og opdater os gerne om 2 ting:
 - Hvorfra i landet deltager du ?
 - Hvad optages du af i jeres HR afdeling lige nu – hvad står øverst på jeres HR-dagsorden i virksomheden?

KONSULENTHUSET
BROEN



Håndtering af uenigheder og konflikter i organisationer

Hvordan kan HR identificere og konstruktivt forebygge og løse konflikter på arbejdspladsen?

Webinar 7. januar 2025 kl. 10.00 – 11.00

Ole Drejer

KONSULENTHUSET
BROEN

DANSK HR

Vores program i dag

1. Hvor kommer konflikter fra? - konflikttyper og varianter
2. Hvordan kan vi som HR identificere dem?
3. Hvordan kan vi forebygge og håndtere dem?

KONSULENTHUSET
BROEN

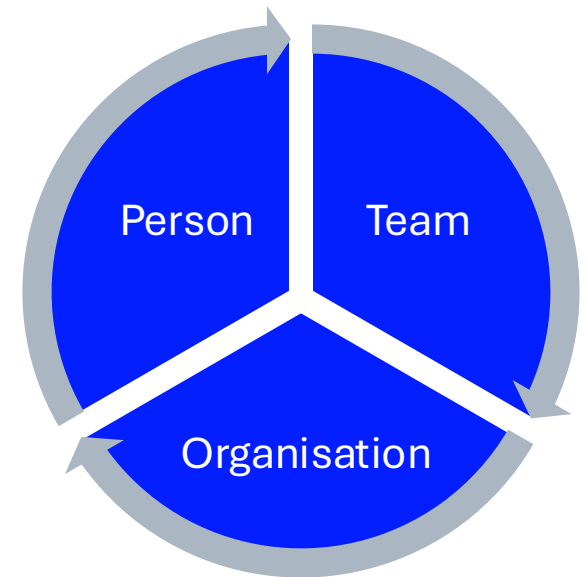
Store besparelser, når organisationer er på forkant med relationsarbejde...

- Konflikter skaber 'sovende medarbejdere' hvis omkostning kan svare op til 20% af generelle personaleomkostninger.
- 25% af de konfliktomkostninger der opstår kan forebygges ved indgreb i tide.
- Et senere forskningsprojekt fra 2022: Respondenter brugte op til 4,5 timer pr. uge på at håndtere konflikter på jobbet.
- 41% mente de var gode til at håndtere konflikter på jobbet, og havde samtidig betydelig højere arbejdslyst og oplevelse af inklusion.

Kilde: KPMG – Best Practice, Conflict (Cost) Management 2012, 2021 af Dr. A. Insam

Konfliktomkostninger

- Ikke-synlige omkostninger som konsekvens af uløste konflikter.
 - **Person** – personaleomsætning, sygefraværsdage, kontraproduktiv adfærd
 - **Team** – tab af kunder og leverandører, mangler ved projekt og samarbejder
 - **Organisation** – over- / underregulering, incitament og lønsystemer, samt det ansættelsesretslige.



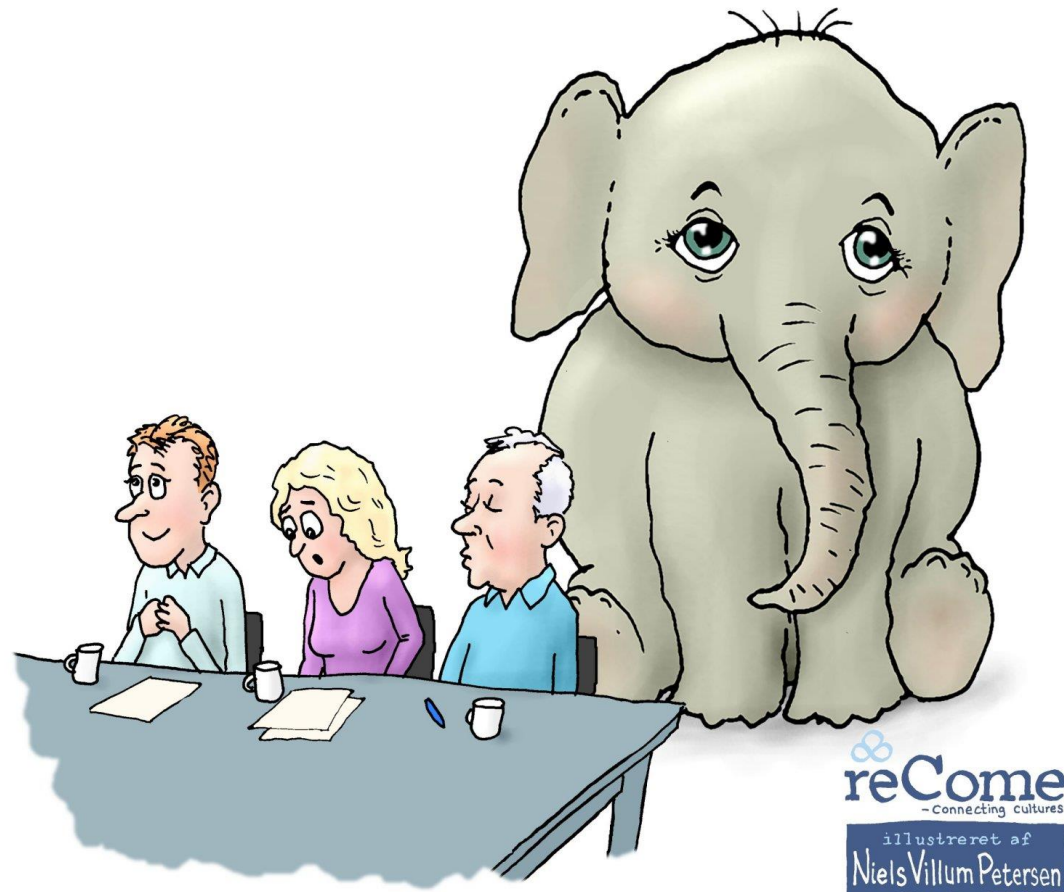
1. Hvad er konflikter?

- *Konflikter er uenigheder, der indebærer spændinger i og mellem mennesker.*



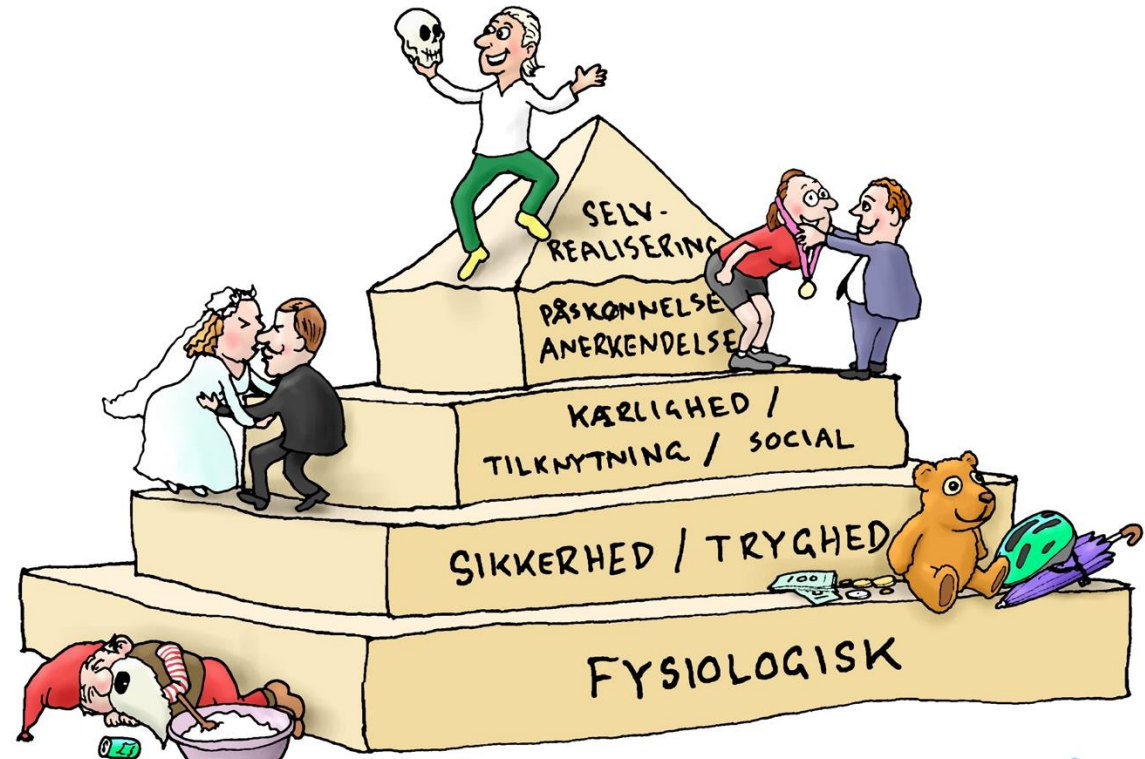
1. Hvor kommer konflikter fra?

- Uenigheder og konflikter er et vilkår.
- Måden vi håndterer dem på, er afgørende.



1. Ikke-mødtte behov

- Når vi oplever, at vores behov er truet, kan vi begynde at kæmpe for at fastholde at vores behov er mødt.

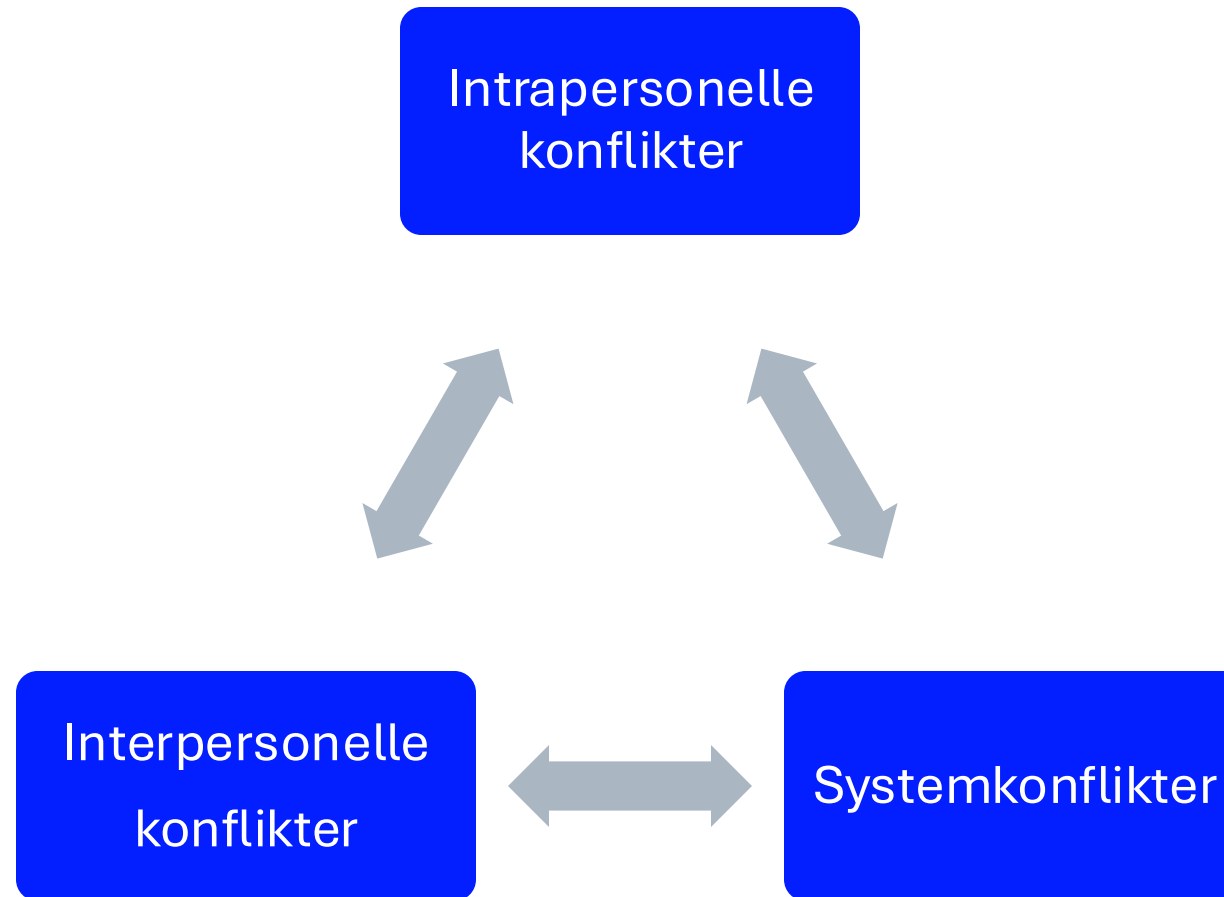


MASLOWS BEHOVSPYRAMIDE

RECOM.DK
NIELSVILLUM.DK

reCome
Connecting Cultures
illustreret af
Niels Villum Petersen

1. Konflikttyper



1. Konfliktvarianter



Metodekonflikter



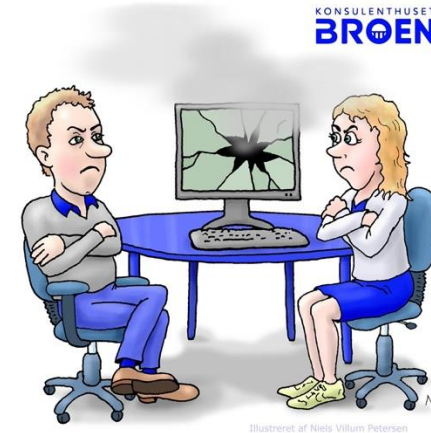
Ressourcekonflikter



Strukturelle konflikter



Værdikonflikter



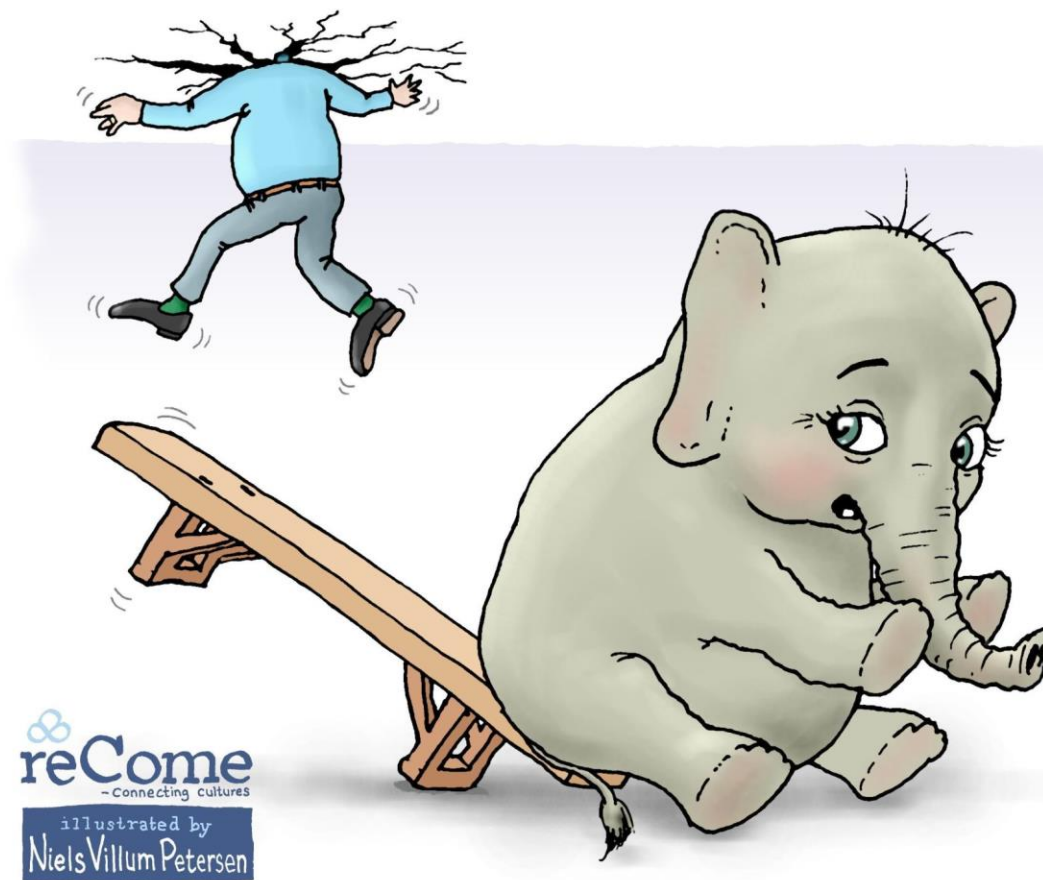
Personlige konflikter

KONFLIKT TRAPPEN

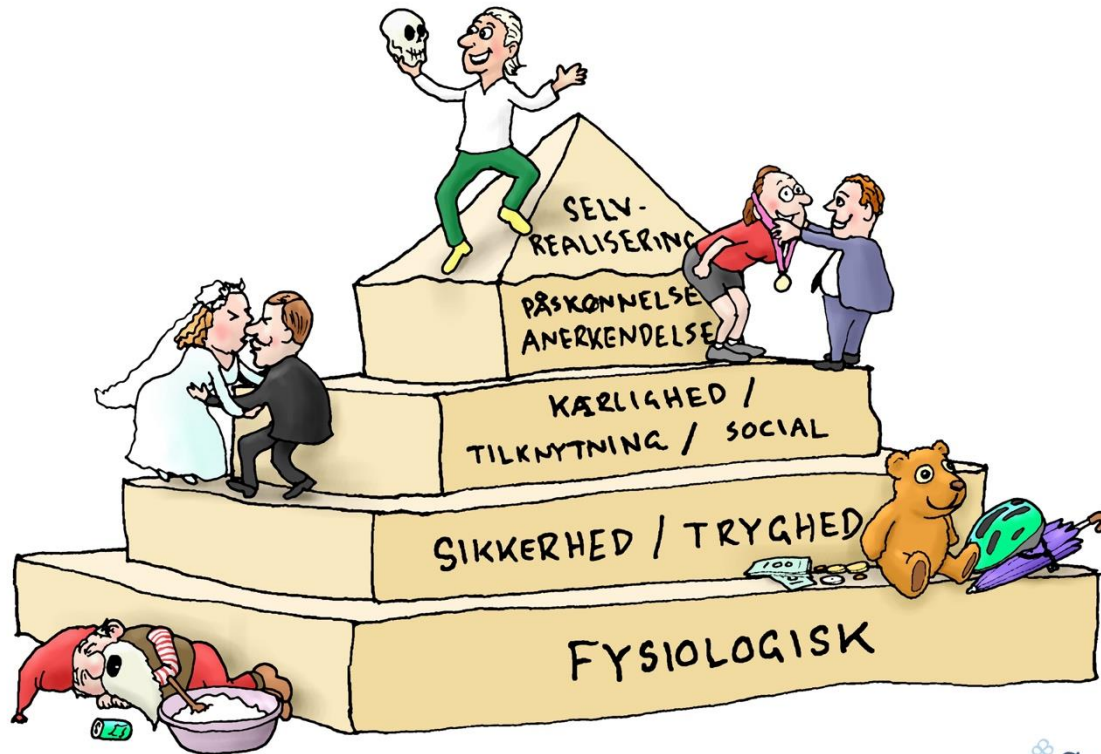


2. Hvordan kan vi identificere konflikter og uenigheder ?

- Kommunikationsproblemer
- Dårligt samarbejde
- Ændringer i personlig adfærd
- Kamp om roller og ansvar
- Små spændinger eskalerer hurtigt til større problemer



3. Hvordan forebygger og håndterer vi uenigheder og konflikter?



MASLOWS BEHOVSPYRAMIDE

RECOM.DK
NIELSVILLUM.DK

reCome
-connecting cultures
illustreret af
Niels Villum Petersen



reCome
-Connecting cultures
illustreret af
Niels Villum Petersen

3. Forebyggelse ved kulturbevidsthed og klare retningslinjer

- Etabler en **konfliktpolitik** i ”fredstid”, med tydelighed omkring HVAD og HVORDAN vi skal gøre, når vi bliver uenige.
- **Kulturbevidsthed** – overvej følgende:
 - Hvordan agerer vi overfor hinanden i organisationen?
 - Hvordan er vores sprog - tales der ”du” / ”jeg” sprog?
 - Taler vi til hinanden eller om hinanden?
 - Har vi en sund feedback kultur?
 - Anerkender vi mod og nysgerrighed i sprog og samarbejde?
- **Psykologisk tryghed** – er man tryk ved ledelse og kolleger, kan man lettere udtrykke de små uenigheder, mens de er enkle at løse.

Hvad skal der til?



HR's bidrag:

- Mod
- Nysgerrighed
- Sig hvad du ser og oplever



- Anerkend ønsket adfærd og sprog
- Skab klare retningslinjer

Mediationsuddannelsen - når du vil blive bedre til at håndtere og forebygge konflikter

reCome's mediationsuddannelse er solidt forankret i anerkendte teorier og viden samtidig med, at uddannelsen er praksisorienteret.

Det betyder, at du gennem uddannelsen opnår evidensbaseret viden og færdigheder om, hvordan konflikter kan løses og forebygges på en konstruktiv og inkluderende måde. Gennem uddannelsen præsenteres du for de mest anerkendte modeller og redskaber indenfor mediation og konstruktiv konflikthåndtering.

Læs mere: <https://recome.dk/uddannelser/mediation-konflikter>

Link til samspilsplan – lavet af reCome: <https://recome.dk/media/1290/konstruktiv-konflikthaandterings-og-samspilsplan-storklinikken-skaering-tandplej-august-2022.pdf>

4. Hvad er dit næste bedste skridt?

- Skriv gerne i chatten, 1 – 2 ting, som du tager med videre fra webinarret i dag?





Tak for i dag!

Ole Drejer

Mediator - Trivselspartner - Seniorkonsulent

+45 25444070

Peter Tofts Vej 5

6000 Kolding

odr@konsulenthusetbroen.dk

www.konsulenthusetbroen.dk

