

Sådan opstår konflikter

Uenighed mellem to eller flere parter



Mange vil opfatte konflikter negativt og som situationer, som må ende med en vinder og en taber. "Vi må finde ud af, hvem der har ret". Men det er en tilgang til konflikter, som kan føre til, at nogle kan føle sig uretfærdigt behandlet.

En mere konstruktiv tilgang er at se konflikten som opstået af en uenighed mellem to eller flere parter, der har forskellige udgangspunkter eller behov, eller som ser verden forskelligt. Derfor er det vigtigt at skabe gensidig forståelse for parternes synspunkter, behov eller situation, dernæst at finde en overenskomst, et kompromis eller måske endda enighed om den løsning, der viser sig, når man forstår hinanden.

Nogle gange kan uenigheden bag konflikten fortone sig i tågerne. Så længe parterne kan forholde sig til at de har en uenighed, er situationen stadig til at håndtere. Men ofte sker der noget meget menneskeligt: Uenigheden udfordrer os måske personligt.

Når en anden person mener eller gør noget andet end det, jeg mener er rigtigt, kan det - bevidst eller ubevidst - opfattes som en kritik af min måde at gøre tingene på. Og da vi selv mener, at vi har gode argumenter for at det, vi selv gør og synes, er rigtigt, må der være en mindre værdig grund til, at den anden mener noget andet.

Så ligger det lige for at tolke, hvilke motiver den anden har, og tillægge den anden holdninger, som man synes er typiske for personen, faget, rollen som fx leder eller medarbejder.

Her sker der noget helt afgørende i udviklingen af konflikten: Vi glemmer sagen og fokuserer på de motiver, vi tror, den anden har. Det er det første skridt ind i "konfliktspiralen" eller op ad "konflikttrappen".

Forskellige måder at opfatte en sag på

Helt grundlæggende er det vigtigt at være opmærksom på, at en sag kan opfattes på flere måder. Hvordan vi griber en opgave an eller vores holdning til en sag, vil fx være afhængig af vores fag, erfaring fra nuværende og andre arbejdspladser, og om vi er leder, medarbejder eller medarbejderrepræsentant el.lign.

Hvad er en gris? Det afhænger af øjnene der ser. På tegningen i toppen af siden har de fire personer hver sin position og opfattelse af grisen:

Landmand og slagter ser grisen som indtjening og udskæringer, den ene kvinde ser grisen som en livret, den anden som forbudt spise. Alle opfattelser er legitime.

Nu skal disse personer heldigvis ikke samarbejde om grisen, men på en arbejdsplads skal vi samarbejde om fælles opgaver. Derfor er det vigtigt for det første at have

- en fælles forståelse af, hvad kerneopgaven eller målene er i arbejdet, så alle arbejder med nogenlunde de samme mål for øje.
- kendskab til hinandens opgaveløsning, vilkår og udgangspunkt.

Viden, værktøjer og film om konflikthåndtering



Typer af konflikter

Der er forskellige typer af konflikter, som i udgangspunktet bør håndteres forskelligt. Læs om de forskellige typer.



Konflikters udvikling

Konflikter udvikler sig hen ad vejen, og kan ende i en fastlåst situation. Læs om motivgætning og misforståelser, dæmonisering, konfliktspiralen, konflikttrappen og konfliktskyhedstrappen.



Når konflikten er opstået - sådan håndterer I

Når konflikten er opstået, er det vigtigt at sætte ind, inden den går i hårdknude. Læs om, hvad leder, medarbejder og medarbejderrepræsentanter kan gøre.



Sådan forebygger I konflikter

I kan gøre meget for at forebygge, at uoverensstemmelser udvikler sig til konflikter. Læs her, hvad leder, medarbejder og medarbejderrepræsentant kan gøre.



Film og dialogmateriale

En række små film viser forskellige konfliktsituationer. Med tilhørende dialogmateriale kan I komme i gang og komme videre med snakken om, hvordan I håndterer og forebygger konflikter netop på jeres arbejdsplads.

Hent "Faktaark om konflikthåndtering" i en [samlet PDF](#)

Mere læsestof

En værktøjskasse til konflikthåndtering

BAR Service og Tjenesteydelser, 2013

Hen version til din branche i listen over værktøjer: bfa-service.dk/emner/psykisk-arbejdsmiljoe/konflikt-chikane-vold/konflikthaandtering

Har I brug for at pudse tonen af, BAR Transport og Engros, 2016

Hvis konflikten trapper op – værktøjer til at håndtere konflikter og forebygge mobning. Til lederen med personaleansvar, BFA Velfærd og offentlig administration, 2014

<https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/5077118/hvis-konflikten-trapper-op-web-.pdf>

Konflikter på arbejdspladsen, Center for konfliktløsning

<https://konfliktloesning.dk/videnscenter/konflikter-paa-arbejdspladsen/>

Konflikter og deres eskalering, Kapitel 2 i Konfliktmægling, Vibeke Vindeløv, Jurist- Økonomforbundets Forlag, 2004