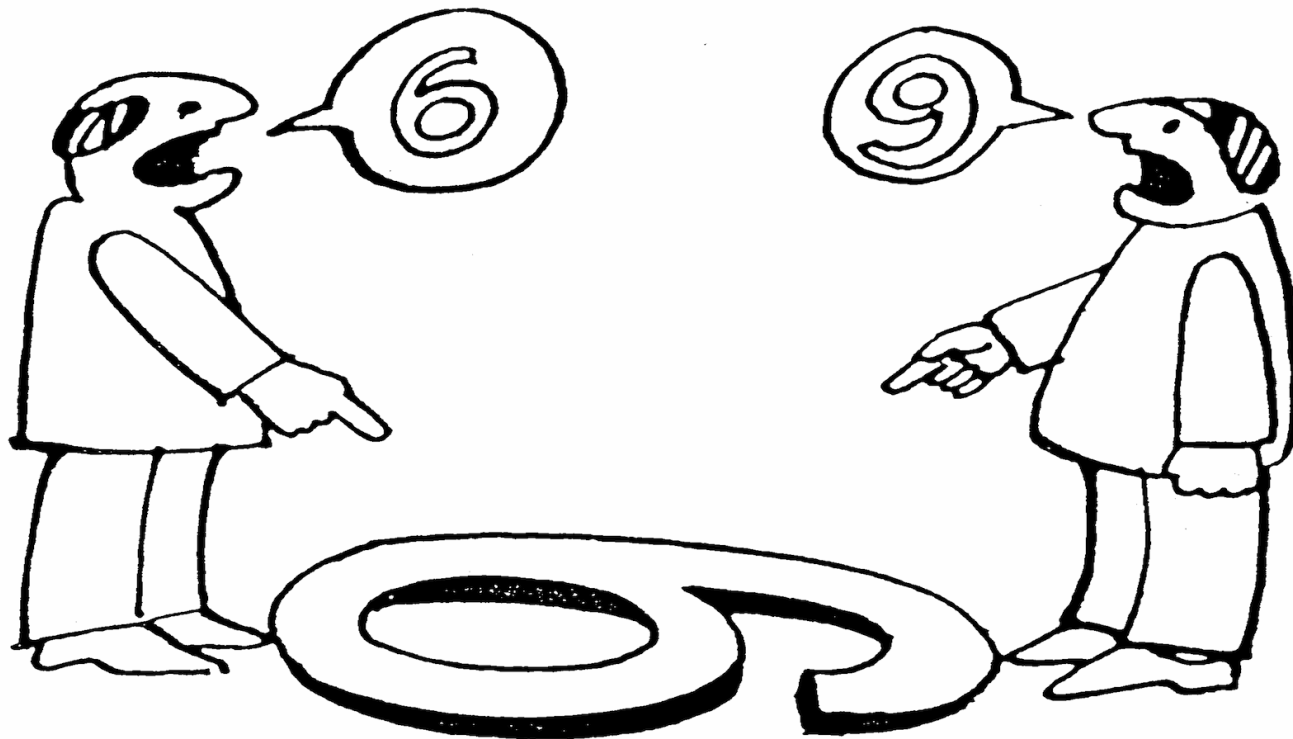


# Udredning og håndtering af samarbejdsproblemer og mobning

Morten Vejs Willert (psykolog, ph.d)  
Arbejdsmedicinsk Klinik, AUH

# Arbejdsmedicinsk Klinik, AUH

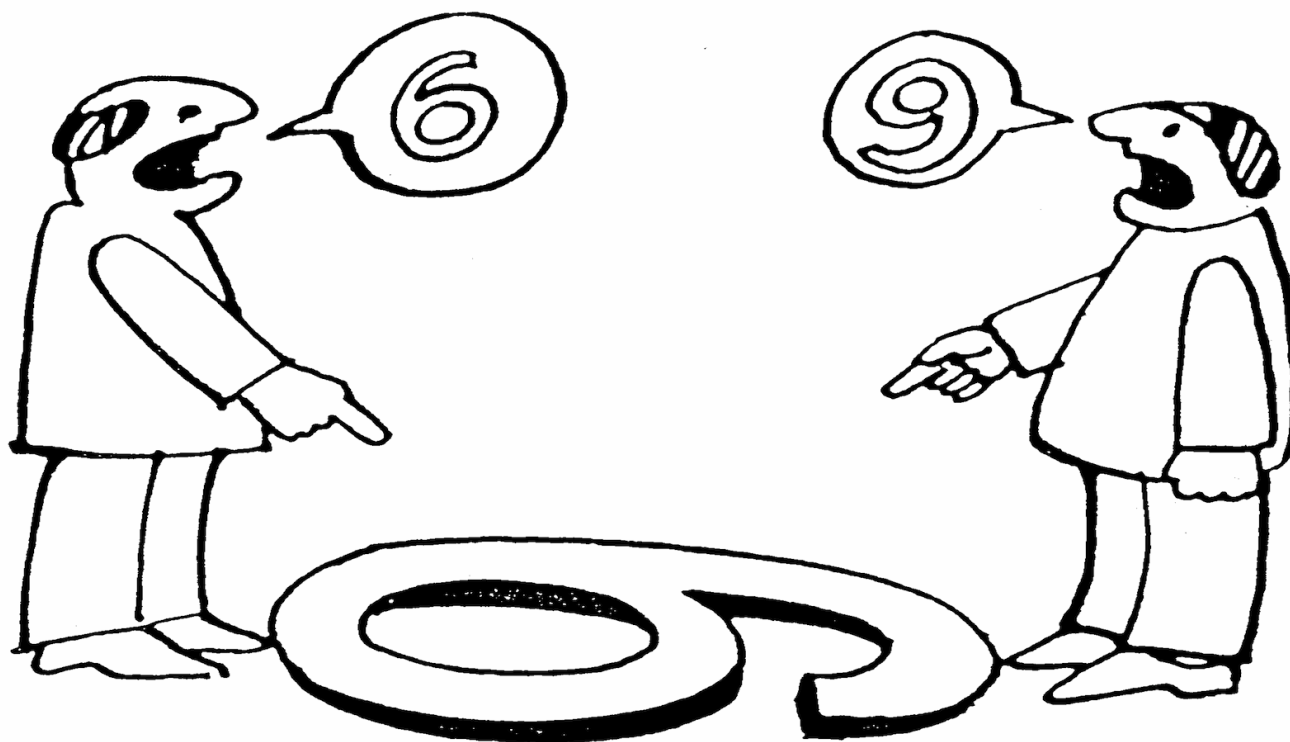


# Konflikttrappen



Kilde til konflikttrappen: Friedrich Glasl: "Konfliktmanagement".

# Hvem har ret?



## Anne-Lise

*”Jeg må prøve at holde fast i at de andre ikke har ret. Det skal jeg huske. De har ikke ret til at mene at jeg skal udslettes. Men det er jo rigtigt når de mener at jeg ikke kan med andre mennesker – med brugerne, med kolleger – det hele går i kludder. Jeg troede engang at jeg var let at arbejde sammen med, men måske talte mine tidligere kollegaer mig bare efter munden.”*

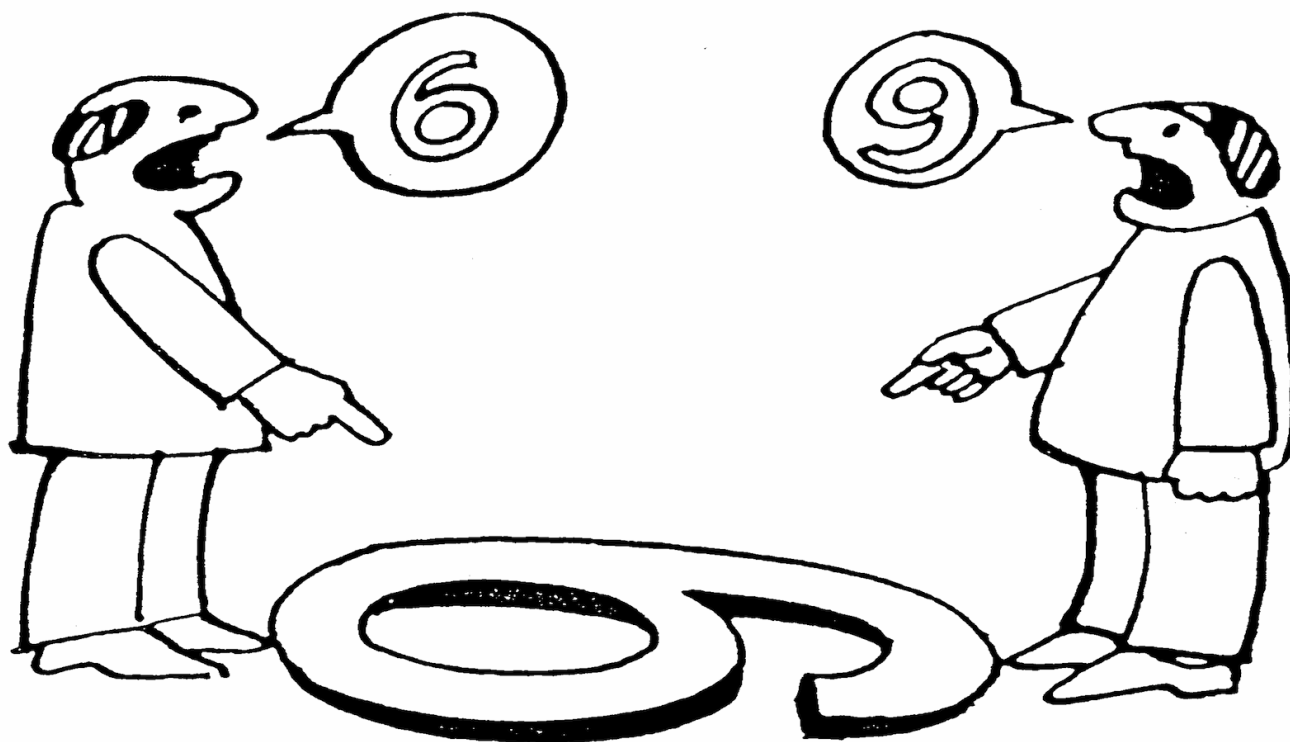
# Malene

*”Jeg indrømmer det. Iben har desværre ret i at vi har været alt for grove ved Anne-Lise. Vi må holde vores sti ren – også selvom det var hende der begyndte.*

*[...]*

*Det var Iben der fik mig med til at gå med på de forkerte drillerier. Det skulle jeg aldrig have gjort. Jeg fortryder det.”*

# Hvad er sandheden?

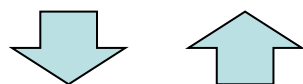




# Hvordan husker vi?

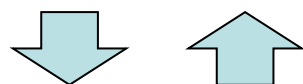
## Hukommelse

Det som lagres i hjernen



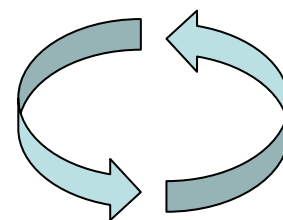
## Erindring

Det jeg kan genkalde mig



## Genfortælling

Det jeg fortæller andre/mig selv



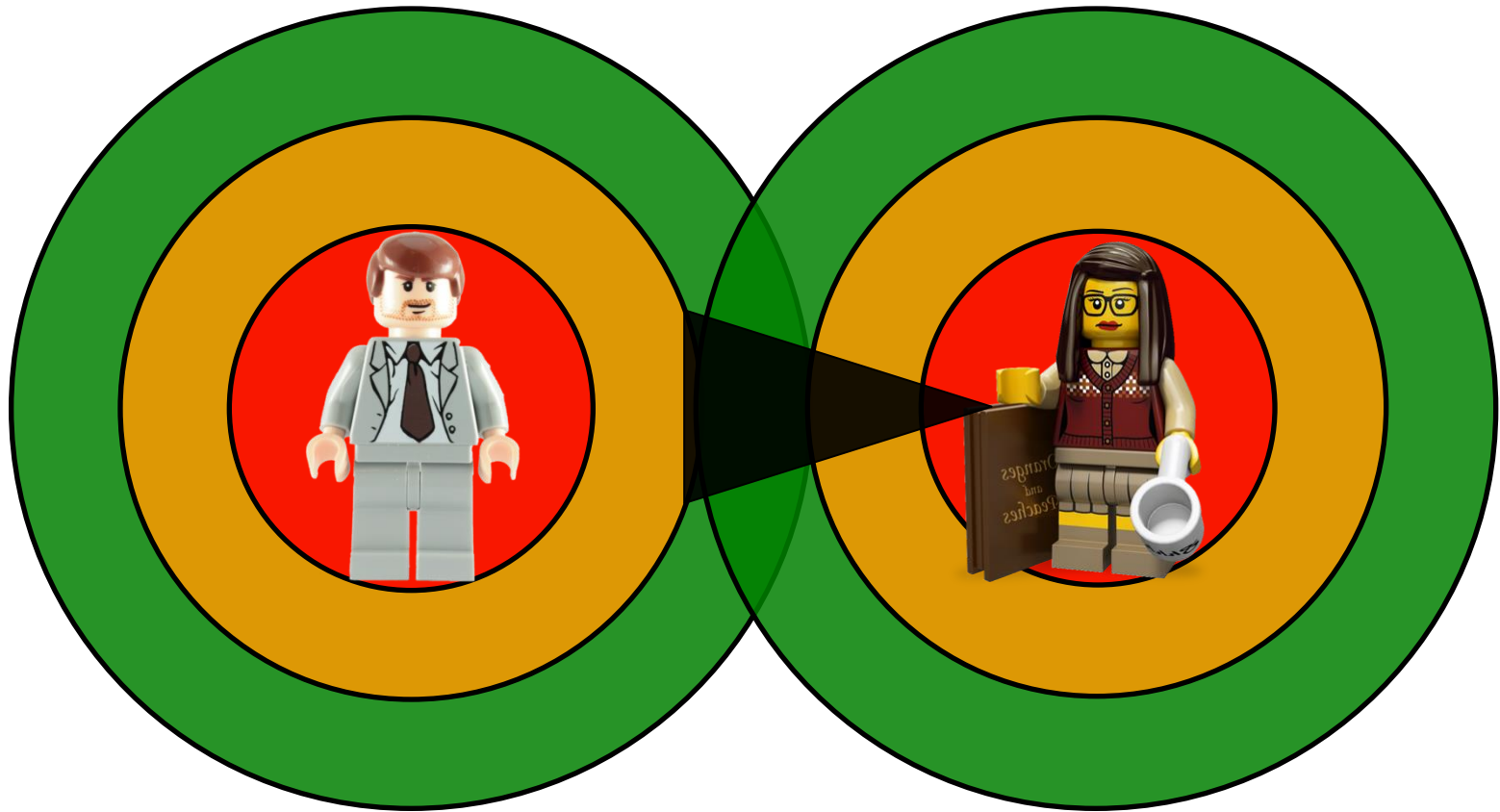
## *Forvrængning*

- Forstørrelse
- Minimering
- Udeladelse
- Tilføjelse

# Udredning af konflikt

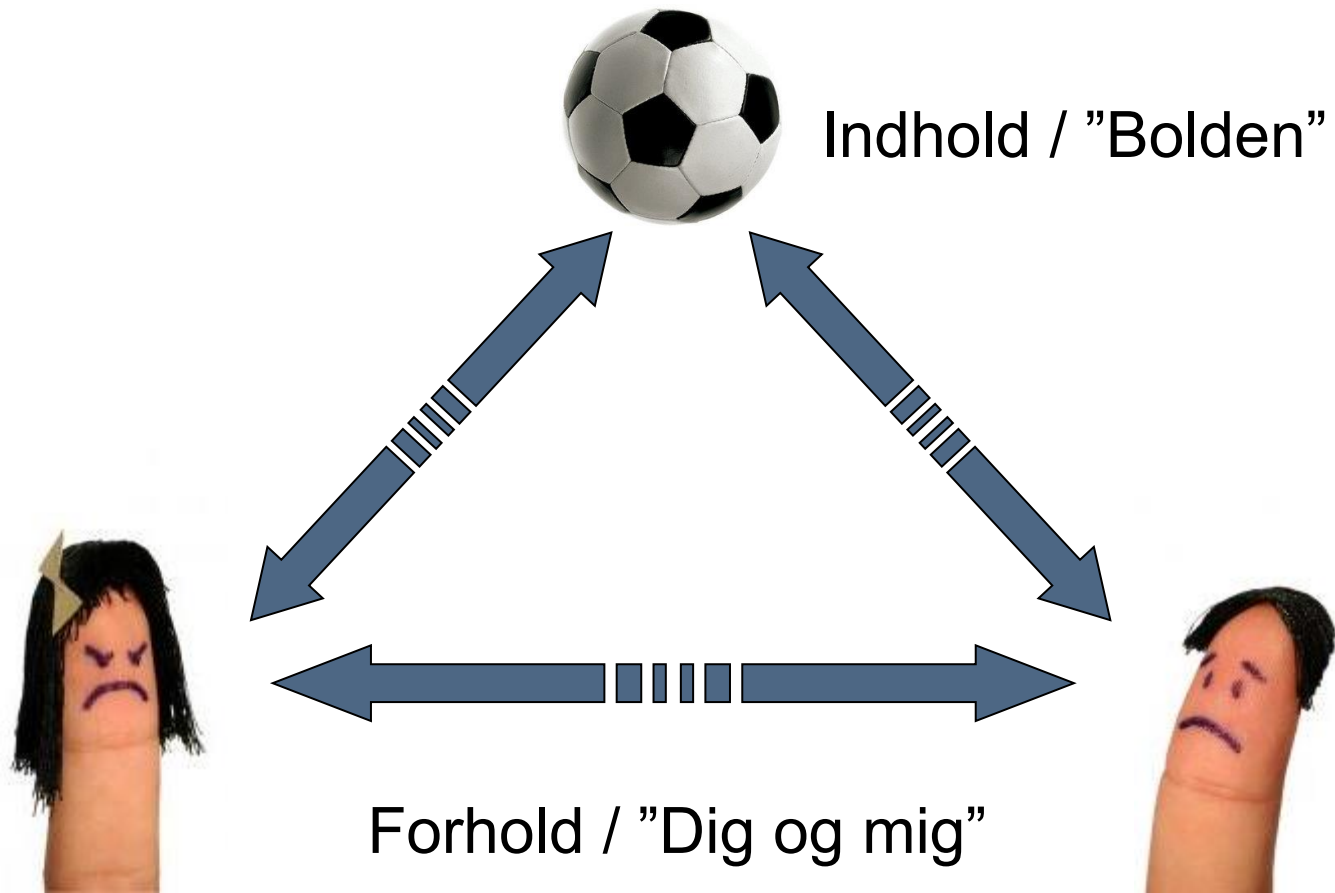
- Fokus på
  - Konkrete handlinger og ytringer
  - Tid og sted
  - Vidner / dokumenterbar fx på skrift
- Gøre sig klart, at kun den ene part er hørt
- OBS: Adfærd der er:
  - Grænseoverskridende
  - Nedværdigende
  - Uacceptabel

# Professionelt – Personligt – Privat



# Forhold i kommunikation

(Ad modum Benedicte Madsen)



# For den implicerede

- Før dagbog over hændelser
  - Hvem – Hvad – Hvor – Hvornår
  - Så kort tid efter hændelsen som muligt
  - Fokuser på observerbare fakta (~videokamera)
  - Få hjælp fra én du har tillid til, hvis svært at formulere
- Tag udgangspunkt i hændelser, når du søger hjælp
  - Leder / HR
  - Arbejdsmiljørepræsentant
  - Tillidsrepræsentant / Fagforening
  - Læge
  - Psykolog

# Konflikthåndtering på arbejdspladsen

- Oplever medarbejderen et problem, så *er* der er problem – og det skal der arbejdes på at løse
- Etisk, medmenneskelig forpligtelse
- Forretningsmæssigt sundt (tilbage til Win – Win)
- Konflikten må
  - Løses
  - Nedtrappes
  - Inddæmmes
  - Adskille parterne





## Hvis konflikten trapper op

Værktøjer til at håndtere konflikter og forebygge konfliktmobning.  
Til lederen med personaleansvar.

**KONFLIKTNEDTRAPNING**





# Brug sproget med omtanke

## Optrappende

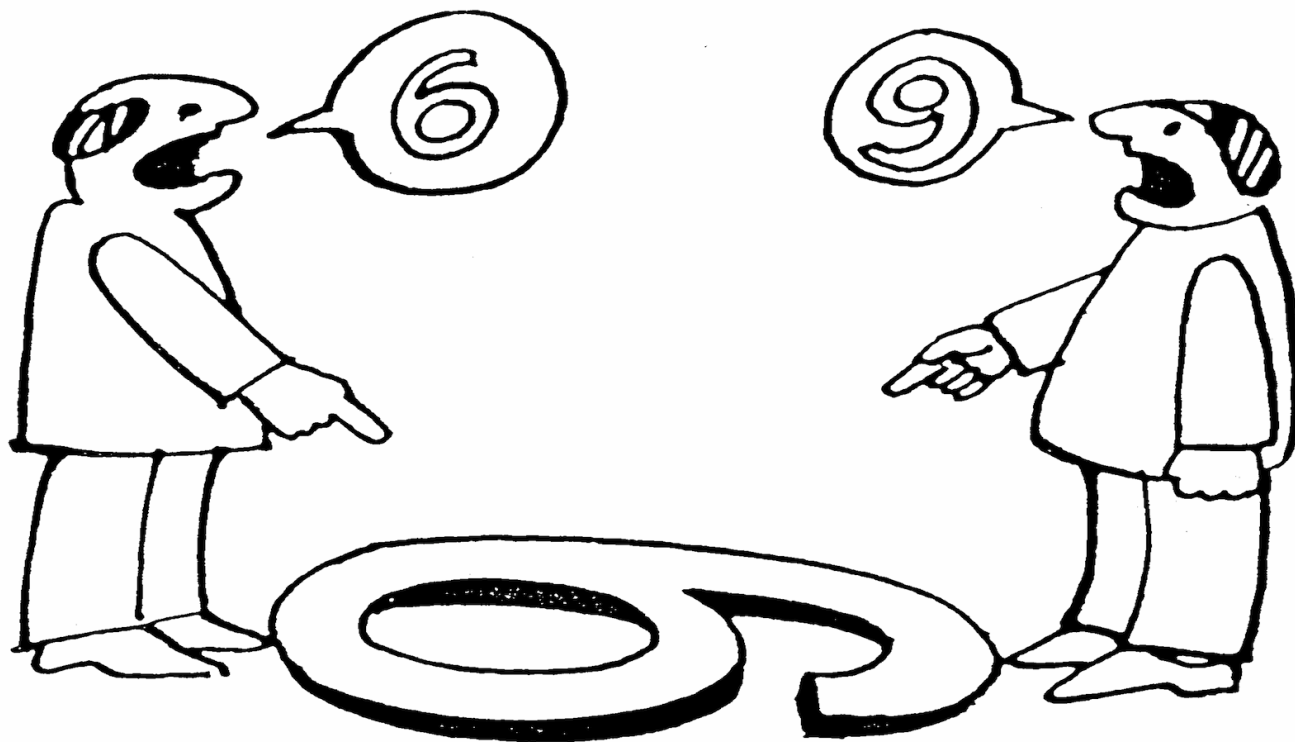
- Få ret
- Placere skyld
- "Du"-form
- Fokus på fejl
- Fokus på fortid
- "Aldrig" / "altid"
- Se bort, arme over kors

## Nedtrappende

- Forstå
- Tage ansvar
- "Jeg"-form
- Udforske
- Fokus på fremtid
- Konkrete eksempler
- Blikkontakt, lytte

# 6 faser i konflikthåndtering

1. Opdagelse
  - Er der mobning på vores arbejdsplads?
2. Roller og ansvar
  - Hvem skal tage sig af at løse problemet?
3. Undersøgelse
  - Indsamle informationer om problemet
4. Analyse
  - Hvad handler det om, hvem er involveret, type af mobning
5. Intervention
  - Indsats for at sætte en stopper for mobningen og forebygge ny
6. Evaluering
  - Har indsatsen virket?



Tak for jeres opmærksomhed!