

Indhold

Forord · 7

Indledning · 9

1. Grundlag – kend konflikten · 15
2. Konfliktens grundelementer, sag og relation · 24
3. Konfliktens dynamik – relationen på spil · 33
4. Sprogbrug – konfliktens afslørende drivkraft · 50
5. Stopknapper på konfliktens trappe · 65
6. Den hjælpsomme samtale · 75
7. En hjælpende hånd i en snæver vending · 103
8. Sagens kerner. Om at løsne konfliktens hårdknude · 118
9. Kommunikation om konfliktens emner · 129
10. Konfliktmægling · 146
11. At få sagt noget svært i en kritisk situation · 175
12. Beslutningsprocesser · 191
13. Mødeledelse · 207
14. Sammenlægninger · 220

15. Råd til konflikthjælperen · 233

Efterskrift. Hvorfor nu al den snak om konflikt? · 254

Tjek dig selv om bogens emner · 257

Litteratur · 259

Stikordsregister · 262

Forord

I. Jan og Else skal samarbejde. Else synes, at Jan er alt for langsom i optrækket, og Jan er også betænkelig. Else taler ned til ham, synes han. Nu skal Jan være teamkoordinator, blandt andet for det team, Else er teamleder for. Hvordan skal det dog gå?

II. Per er ny mellemlider i afdeling, der er lagt sammen med en naboenhed i forbindelse med kommunesammenlægningen. Halvdelen af personalet havde ønsket deres gamle leder som mellemlider i den nye enhed. De kan slet ikke klare Pers måde at være leder på. Han forkaster alle deres værdier, synes de. Hvordan skal det dog gå?

III. Læger og sygeplejersker, lærere og pædagoger, jurister og administrative medarbejdere, faglærte og ufaglærte skal fungere sammen i selvstyrende, opgavebestemte enheder. Hvordan skal det dog gå?

Konflikt synes at være en trofast og måske endda nødvendig følgesvend til den moderne organisation – og såmænd også til privatlivets samværsformer. Derfor skrives og tales der da også meget om konflikter, og artikler og bøger om emnet udkommer i en lind strøm.

Mød konflikten lægger sig en smule anderledes. Den er ikke skrevet før, for det er min egen professionelle redskabssamling og min egen måde at bruge den på i praksis, som jeg beskriver her.

Bogen bygger på det grundlag, jeg har med mig fra min uddannelse og fra især min oplæring i Center for Konfliktløsning. Dette grundlag er udbygget med stor inspiration fra menneskene bag Institut for Transformativ Me-

diation i USA og fra Helle Alrø i Væksthuset på Ålborg Universitet. Min praksis bygger på disse organisationers og menneskers gennemarbejdede metoder og solide teori-grundlag. I *Mød konflikten* beskriver jeg, hvordan jeg omsætter dette teori- og metodegrundlag til praksis.

Andre praktiserer i mangt og meget, ligesom jeg gør, så jeg skal ikke tage patent på den praksis, jeg her lægger frem til andres brug. I *Mød konflikten* beskriver jeg det, jeg selv har haft mest glæde af som professionel konflikthjælper på arbejdspladser. Skulle jeg nævne en metode eller andet, som læseren genkender fra andre kilder, og savner læseren en reference hertil, da vil jeg bede om to ting. For det første: Lad mig det vide! Send mig et brev eller en mail, så jeg snarest muligt kan rette op på manglen. For det andet vil jeg bede om overbærenhed, da jeg har bestræbt mig på at angive mine kilder.

Eksempler og cases har alle oprindelse i virkeligheden på danske arbejdspladser. Jeg har sløret personer og omstændigheder, og alligevel kan nogle måske føle sig ramt eller gået tæt på. Det skyldes, at der faktisk er en del temaer, der går igen fra en konflikt til en anden. Hvis du kan genkende dig selv og din arbejdsplads, kan det altså skyldes, at andre har kæmpet med en konflikt, der lignede din.

Konflikter ligner hinanden, og dog er hver enkelt unik og kræver sin særlige indsats.

Marts 2008
Nethe Plenge
nethe@plengenet.dk