

Når man løser en konflikt, så skal parterne følges parallelt ad gennem faserne i processen. Ellers bliver løsningen ikke langtidsholdbar.

1/6 Forberedelsen

Som leder bør man vælge et andet lokale end sit eget kontor. Man skal skabe det gode rum, så parterne tør udtrykke det, de brænder inde med.

2/6 Den frie fortælling

Her fortæller partner hver især om konflikten. Som mediator må man sørge for, at den ene part holder mund, mens den anden taler. Efter et par minutters tavshed lytter man efter, hvad modparten siger. Stil evt. nogle åbne spørgsmål til både fakta og følelser, men forsøg ellers at tie stille.

3/6 Bekymringer, behov og interesser

Her skal man være mere aktiv som mediator. Man spørger ind til de bekymringer, behov og interesser, der ligger bag parternes udmeldinger.

4/6 Muligheder og løsninger

Det er ikke mediatoren, som skal komme med løsningen. Det er parterne selv. Mediatoren hjælper blot parterne på vej – for eksempel ved at stille spørgsmål.

Der findes hverken gode eller dårlige konflikter.
Det er måden, vi løser dem på, der er afgørende.

5/6 Aftalen opbygges

Find ligheder i de forskellige forslag, som parterne kommer med. Skab en stemning, der hjælper parterne til at blive enige om et forslag. Parterne skal opleve, at de kan sige ja til en aftale med værdigheden i behold.

6/6 Aftalen indgås

En aftale er god, når der er større omkostninger ved at bryde den, end ved at holde den. Aftalen skal være:

- enkel og overskuelig
- realistisk
- vigtig for parterne
- en win-win

Lederens fordele som mediator

- Lederen kender parterne
- Lederen kender konflikten
- Lederen kender behov og interesser

Faldgruber når lederen er mediator

- Det er svært for parterne at se lederen som neutral
- Partner ved, at lederen har magten
- Lederen skal finde en hverdag efter mediationen
- Lederen kan selv have en andel i konflikten
- Det kan være svært at se konflikten neutralt

Hvilken konflikt er det vigtigt for dig at få løst?

Skal det være dig eller en anden, der løser den – og hvorfor?

Hvad er det bedst tænkelige resultat af processen?

Læs mere i bogen: “Mediation i organisatorisk perspektiv” af Marianne Spandet Jakobsen og Finn Sten Jakobsen udgivet i 2014 på Dansk Psykologisk Forlag.

Se en video om de syv trin i konflikttrappen her: <https://www.youtube.com/watch?x-yt-cl=85027636&v=G7W-ASmDLjo&x-yt-ts=1422503921#t=29>

OPLÆGSHOLDER

Finn Sten Jakobsen

