

SAMARBEJDE

Konflikthåndtering og Forhandling

IDENTIFIKATION OG HÅNDBTERING



Velkommen til School To Go og dagens undervisning!

Dette er et forløb i faget "Kommunikation" om "Konflikthåndtering og Forhandling" i tre episoder, med de tre temaer "Identifikation og håndtering", "Konstruktiv feedback" samt "Forhandlingsfærdigheder". Der vil både være lytte-tekster og øvelser i episoderne.

Introduktion

Velkommen til en verden, hvor forståelse og mestring af sociale færdigheder er nøglen til harmoniske relationer og vellykkede interaktioner! Et område, som vi vil dykke ned i sammen, er konflikthåndtering og forhandling - to uundværlige elementer i enhver interpersonel situation, du vil støde på i dit liv. Men hvorfor, tænker du måske, er disse emner så væsentlige, især i en ung alder?

Tænk på konflikthåndtering og forhandling som værktøjer i din sociale værktøjskasse. Lige gyldigt, hvor du bevæger dig hen i livet, uanset om det er i skolen, derhjemme, med venner, eller senere på arbejdspladsen, vil du utvivlsomt støde på uoverensstemmelser og konflikter. At lære om konflikthåndtering i en ung alder er som at plante et frø, der vokser og udvikler sig gennem dine teenageår og ind i voksenalderen, hvor det blomstrer som en stærk, fleksibel og modstandsdygtig plante, der hjælper dig med at navigere i sociale og professionelle landskaber.

Forhandling, på den anden side, er en kunst, der går ud på at finde fælles grund i situationer, hvor forskellige interesser kolliderer. At kunne forhandle effektivt hjælper dig ikke kun med at nå dine egne mål, men også med at bygge broer og skabe løsninger, der gavner alle parter involveret. Disse færdigheder går hånd i hånd med empati, aktiv lytning og et dybdegående kendskab til, hvordan menneskelige relationer fungerer.

Vi lever i en kompleks og indbyrdes forbundet verden, hvor forskelle er uundgåelige, men hvor vi også har en gylden mulighed for at skabe forståelse, accept og samarbejde. Ved at udvikle dine færdigheder inden for konflikthåndtering og forhandling giver du dig selv en gave - evnen til at se forskelligheder, ikke som barrierer, men som muligheder for vækst, læring og udvikling.

Så lad os sammen gå på opdagelse i disse emner og give dig de nøgler, der vil åbne døre til sunde, respektfulde og givende relationer hele livet igennem.

Mål for undervisningen:

- Jeg kan forklare forskellene mellem de fem konflikthåndteringsstile i TKI.
- Jeg skal kunne identificere eksempler på hver af de fem konflikthåndteringsstile i praksis.
- Jeg skal kunne analysere en given konfliktsituation og identificere, hvilke stile der bliver anvendt.
- Jeg skal kunne vurdere effektiviteten af forskellige konflikthåndteringsstile i forskellige situationer.
- Jeg skal kunne udvikle løsningsforslag til en given konfliktsituation ved hjælp af TKI.

Hvad kan en konflikt defineres som, og hvad kan det være i skoleregion eller skolegruppearbejde?

Når vi taler om en "konflikt", mener vi en situation, hvor to eller flere personer (eller grupper) har modstridende interesser, værdier, eller mål, som synes uforenelige. I en konflikt kan parterne opleve frustration, vrede eller skuffelse, fordi deres behov og ønsker støder sammen og skaber gnidninger.

I en skolekontekst, og særligt i gruppearbejde, kan konflikter opstå af mange grunde. Her er nogle eksempler:

- Uenighed om ideer: Gruppemedlemmer har forskellige forslag eller perspektiver til, hvordan en opgave skal løses.
- Rollefordeling: Der kan være uoverensstemmelser om, hvem der skal gøre hvad i gruppearbejdet.
- Arbejdsindsats: Nogle elever kan føle, at de gør mere arbejde end andre, hvilket kan skabe frustration og vrede.
- Personlighedskonflikter: Forskelle i temperament, arbejdsstil eller værdier kan skabe spændinger mellem gruppemedlemmer.
- Misforståelser: Nogle konflikter opstår simpelthen på grund af misforståelser eller manglende kommunikation.

Hvis du tænker tilbage, har du måske allerede oplevet nogle af disse situationer i dit skolearbejde? Det vigtige at huske er, at konflikter ikke nødvendigvis er dårlige – de er naturlige og kan faktisk lede til konstruktive løsninger og bedre forståelse mellem mennesker, når de håndteres rigtigt. Og dét er nøglen: at lære, hvordan man håndterer konflikter på en sund og konstruktiv måde, så de ikke eskaleres og skaber større problemer.

Hvorfor opstår konflikter og hvad er de typiske årsager til at der opstår konflikter?

Lad os kaste et blik på, hvorfor konflikter opstår, især i en skolekontekst som klassen eller under gruppearbejde. Konflikter kan opstå af mange grunde, og at forstå disse kan være første skridt til at håndtere dem på en konstruktiv måde. Her er nogle af de mest almindelige årsager til konflikter blandt elever:

Forskellige Værdier og Holdninger

- Alle har unikke værdier og holdninger, som er formet af vores forskellige baggrunde og erfaringer. Når disse værdier kolliderer eller modsiger hinanden, kan det udløse konflikter.

Ressourcer og Behov

- Nogle gange opstår konflikter, fordi mennesker kæmper om begrænsede ressourcer (som tid, opmærksomhed eller materielle ting). I en

skoleindstilling kan dette for eksempel være konkurrence om lærerens opmærksomhed eller om adgang til bestemte læringsmaterialer.

Kommunikationsbrister

- Misforståelser og manglende evne til at udtrykke ens tanker og følelser klart kan let føre til konflikter. Dette er især sandt i gruppearbejde, hvor effektiv kommunikation er nøglen til samarbejde.

Forskellige Arbejdsstile

- Alle arbejder lidt forskelligt. Nogle kan lide at planlægge alt i detaljer, mens andre foretrækker en mere spontan tilgang. Når disse arbejdsstile mødes, kan det skabe friktion.

Uklare eller Uretfærdige Regler

- Når regler ikke er klare eller opfattes som uretfærdige, kan det føre til frustration og konflikt blandt elever, som føler, at de bliver behandlet uretfærdigt.

Gruppepres og Tilhørsforhold

- Ønsket om at passe ind og blive accepteret af kammerater kan skabe konflikter, især hvis det indebærer at gå på kompromis med egne værdier eller holdninger.

Jalousi og Misundelse

- Nogle gange kan konflikter også udspringe af jalousi eller misundelse, især hvis nogle elever opfattes som at få mere ros, opmærksomhed eller ressourcer end andre.

Urealistiske Forventninger

- Nogle gange kan forventninger til, hvad vi selv og andre bør præstere eller opnå, føre til konflikter, især hvis disse forventninger ikke stemmer overens.

Når vi forstår disse årsager, kan vi bedre identificere konflikter, når de opstår, og finde måder at løse dem på, der er retfærdige og hjælpsomme for alle involverede. Husk: det er helt normalt at opleve konflikter, og de kan være gode læringsmuligheder, når vi tackler dem med respekt og forståelse!

Hvordan identificerer man konflikter?

Konflikter kan være en smule snigende og nogle gange eskalere, før vi helt er bevidste om, hvad der sker. Så at identificere og håndtere dem tidligt og effektivt kan gøre en stor forskel! Her er nogle tips, som du måske finder nyttige:

Sådan identificerer du konflikter:

- **Ubehagelige Følelser:** Hvis du begynder at føle dig frustreret, irriteret eller vred i en interaktion eller situation, kan det være et tegn på en konflikt.
- **Undgåelse:** Hvis du eller andre begynder at undgå bestemte personer eller situationer, kan der være en uløst konflikt under overfladen.
- **Kommunikationsbrud:** Hvis samtalerne bliver præget af afbrydelser, råb, eller hvis folk ikke lytter til hinanden, er det ofte et klart tegn på konflikt.
- **Rygter og Grupperinger:** Når rygter begynder at svirre, eller når der dannes små grupperinger inden for klassen, der ikke interagerer positivt med hinanden, kan det indikere konflikter.

Sådan kan du håndtere konflikter:

- **Tag en Pause:** Hvis du er midt i en konflikt, kan det være nyttigt at tage en lille pause for at få styr på dine følelser og tanker, før du adresserer situationen.
- **Kommunikation er Nøglen:** Prøv at udtrykke dine følelser, tanker og behov ærligt og respektfuldt. Brug "jeg"-budskaber (f.eks., "Jeg føler mig frustreret, når...") for at undgå at placere skylden.
- **Lyttende Øre:** Sørg for at lytte aktivt og uden at afbryde, når den anden person taler. Prøv at forstå deres perspektiv og følelser.
- **Find en Løsning Sammen:** I stedet for at fokusere på, hvem der har ret, arbejd sammen om at finde en løsning, som alle kan leve med. Målet er at finde et kompromis, der adresserer alles behov og bekymringer.
- **Søg Hjælp:** Hvis konflikten eskalere eller er vanskelig at løse på egen hånd, er det helt okay at søge hjælp fra en lærer, rådgiver eller anden betroet voksen.
- **Refleksion:** Efter konflikten er løst, brug lidt tid på at reflektere over, hvad der skete, og hvordan det blev håndteret. Tænk over, hvad du lærte, og hvordan du kan anvende disse lærepointer i fremtiden.

Konflikter er en naturlig del af vores sociale liv, og at lære at håndtere dem konstruktivt er en vigtig færdighed, som du vil have glæde af hele livet. Husk, at det er okay at være uenig, og at målet ikke altid er at vinde, men at finde løsninger, der fungerer for alle.

Hvad er Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, når man vil løse en konflikt?

Det er virkelig spændende, at du ønsker at vide mere om konflikt håndteringsværktøjer! Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) er en populær model, der bruges til at forstå, hvordan forskellige mennesker reagerer på konflikter, og hvordan disse konflikter kan håndteres mere effektivt. Det blev udviklet af psykologerne Kenneth Thomas og Ralph Kilmann og er især anvendelig, fordi det ikke kun gælder for konflikter i voksenlivet, men kan bruges i alle aldre.

TKI identificerer fem primære måder, folk generelt håndterer konflikter på:

1. Undvigende (Avoiding)

- Hvad er det? Man undgår aktivt konflikten og undlader at adressere problemet.
- Hvordan ser det ud i praksis? Hvis du ignorerer et problem eller forsøger at undgå konfrontation, anvender du denne stil.

2. Konkurrencepræget (Competing)

- Hvad er det? Man forsøger at "vinde" konflikten, ofte på bekostning af den anden person eller gruppe.
- Hvordan ser det ud i praksis? Hvis du står fast på dine punkter og ikke vil give efter, selv når det går ud over andre, bruger du denne tilgang.

3. Tilkoblende (Accommodating)

- Hvad er det? Man forsøger at behage den anden part, ofte på bekostning af sine egne behov og ønsker.
- Hvordan ser det ud i praksis? Hvis du ofte giver efter for andre, selv når det går imod, hvad du selv ønsker, anvender du denne metode.

4. Kompromissøgende (Compromising)

- Hvad er det? Man forsøger at finde en mellemvej, hvor begge parter giver lidt efter og får lidt.
- Hvordan ser det ud i praksis? Hvis du forsøger at finde en løsning, der delvist tilfredsstillere alle, og er villig til at give afkald på noget, benytter du denne stil.

5. Samarbejdende (Collaborating)

- Hvad er det? Man søger efter en løsning, der fuldt ud tilfredsstillere alle parter og adresserer alles behov og bekymringer.
- Hvordan ser det ud i praksis? Hvis du engagerer dig i dialog for at forstå andres behov og forsøger at finde en løsning, der fungerer for alle, er du i denne kategori.

At anvende TKI i praksis kan se sådan ud:

- Identificere Din Stil: Forstå hvilken stil du har tendens til at bruge mest.

- Forstå Situationen: Vurder, hvilken tilgang der er mest hensigtsmæssig i den givne konfliktsituation.
- Anvend en Passende Stil: Bevidst vælg en konflikthåndteringsstil, der er mest produktiv for den aktuelle situation.

Husk, ingen af disse stilarter er "rigtige" eller "forkerte". De kan alle være effektive i forskellige situationer, og det er virkelig værdifuldt at kunne skifte mellem dem efter behov. Det handler om at anvende den mest hensigtsmæssige stil for den pågældende konflikt og de involverede personer.

Lad os høre en case.

Lad os se på en lille fortælling om en situation, der kunne forekomme i en skoleindstilling, og hvordan viden om Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) kunne hjælpe en elev til at håndtere en konflikt effektivt.

Historien om Alex og Jordan

Alex og Jordan var begge i 9. klasse og arbejdede sammen på et gruppeprojekt i biologi. De skulle præsentere et projekt om bæredygtighed, men stødte på et problem: Alex ønskede at fokusere på genanvendelse og affaldshåndtering, mens Jordan var passioneret omkring bæredygtig energi. De blev hurtigt frustrerede, fordi begge følte, at deres emne var det vigtigste.

De oplevede en konflikt, og her er, hvordan de brugte de forskellige konflikthåndteringsstile fra TKI:

- Undvigende: I starten undgik Alex og Jordan konflikten og arbejdede separat på deres egne ideer, hvilket ikke førte dem nogen steder.
- Konkurrencepræget: Derefter prøvede de at overbevise hinanden om, at deres eget emne var bedst, hvilket førte til frustration og vrede.
- Tilkoblende: Alex prøvede derefter at give efter for Jordan for at undgå yderligere konflikt, selvom det ikke gjorde Alex tilfreds.

Her kunne historien tage en positiv drejning ved at implementere de to sidste konflikthåndteringsstile:

- Kompromissøgende: De kunne have besluttet at bruge lidt tid på hvert emne, så begge emner blev præsenteret, selvom ingen af dem blev udforsket i dybden. Dette ville have været et kompromis.
- Samarbejdende: Eller endnu bedre, Alex og Jordan kunne have sammensmeltet deres ideer og skabt en præsentation, der både dækkede affaldshåndtering og bæredygtig energi, idet de viste, hvordan disse to emner er forbundet i kampen for en mere bæredygtig fremtid. Dette ville kræve, at de satte sig ned, lyttede til hinandens synspunkter, og arbejdede sammen om at skabe en løsning, der omfattede begge deres interesser.

I denne tilfældige case kunne viden om TKI have hjulpet Alex og Jordan med at identificere og vælge en mere konstruktiv konflikthåndteringsstil fra starten. Hvis de var gået direkte til at "samarbejde", kunne de have sparet tid og frustration og måske endda have lært mere både om deres emne og om effektivt teamwork.

Nu er det tid til at lave et par opgaver og tænke over hvad vi lige har lært.

Arbejdsopgaver

1. **Kortlægning af Stile:** Beskriv med dine egne ord de fem konflikthåndteringsstile, og tegn symboler eller små tegninger, der repræsenterer hver stil.
2. **Rolleleg:** I grupper på to, spil en konflikt ud, hvor I skiftes til at anvende de forskellige stile. Diskuter bagefter, hvordan hver stil føltes, og hvilke resultater den havde.
3. **Case Study Analyse:** Læs en kort historie om en konflikt. Identificer hvilke stile, der blev brugt, og kom med forslag til, hvordan situationen kunne være blevet håndteret anderledes med TKI.
4. **Konflikt Dagbog:** Skriv om en konflikt, du har oplevet, og analyser hvilke stile, der blev brugt. Overvej, hvordan du kunne anvende TKI i lignende situationer i fremtiden.

Når du har besvaret disse spørgsmål, er episoden slut.

Her starter ideerne til lærerne.

Ideer til læreren

1. **Åben Diskussion:** Før en klasses Diskussion om konflikter og hvorfor de opstår. Drøft elevernes tidligere erfaringer med konflikter uden at dømme eller give løsninger.
2. **Videoeksempler:** Vis korte klip af konflikter (fra alderssvarende film eller serier) og lad eleverne diskutere, hvilke stile der blev anvendt, og hvilke alternativer TKI tilbyder.
3. **Gæstetaler:** Inviter en konfliktmægler eller psykolog til at tale om konflikthåndtering i det virkelige liv og demonstrere med praktiske eksempler.
4. **Gruppeaktiviteter:** Arranger en workshop, hvor eleverne i grupper arbejder med forskellige scenarier og praktiserer anvendelsen af de forskellige konflikthåndteringsstile.
5. **Refleksion og Feedback:** Efter arbejdet med konflikthåndtering og TKI, lad eleverne reflektere over, hvad de har lært, og hvordan de kan anvende det i deres egne liv. Indsaml feedback for løbende at forbedre undervisningen.