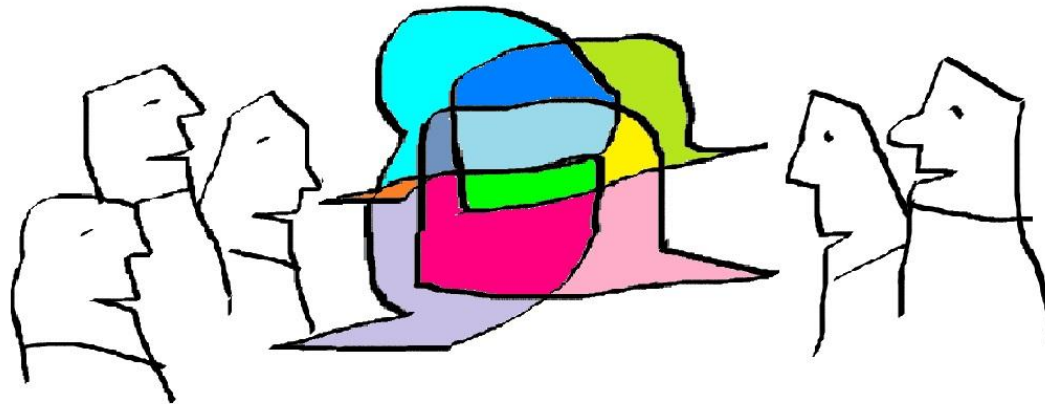


Samarbejde og konflikt



Danske Kloakmestre

Konflikt

- hvad er det og hvordan oplever vi det?



Krydspres?

Kloakmester

Hvornår er det færdigt og hvad betyder det at "klimasikre"?

Kunde

Er vi enige, om hvem der gør hvad?

Kollega

Overholder I deadline?

Entreprenør

Har I overholdt reglerne?

Myndighed

Kan vi bare gøre det på vores egen måde ?

Underentreprenør

Hvad handler konflikter om?



Hvad:

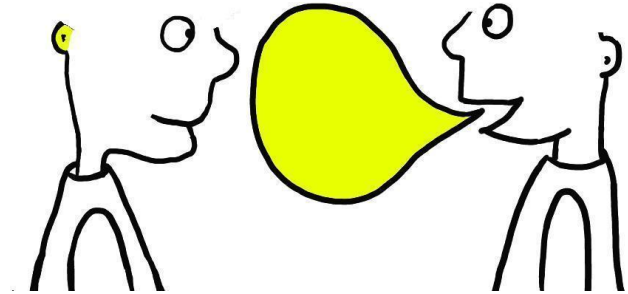
- Konflikter kan være uundgåelige
- De opstår når **drømme, håb og intentioner ikke er tydelige**

Mål:

- At håndtere konflikter, så **alle parter føler sig forstået**, ud fra sine intentioner og behov

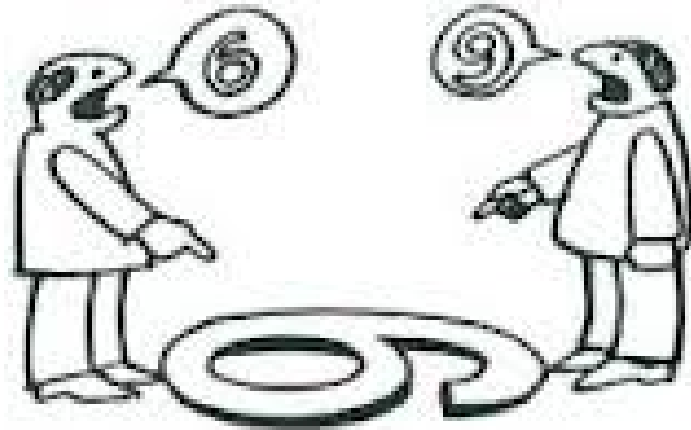
Konflikt

Interview hinanden to og to:



1. *Hvornår har du sidst oplevet en konflikt eller en uoverenstemmelse i dit arbejde – beskriv den?*
2. *Hvad gjorder den ved dig?*
3. *Hvilken betydning og konsekvens fik den i dit arbejde?*

**Kom over på min side af argumentet,
- her ser alting så klart ud**



Taler vi sammen for at:
- forstå? eller
- for at overbevise den anden

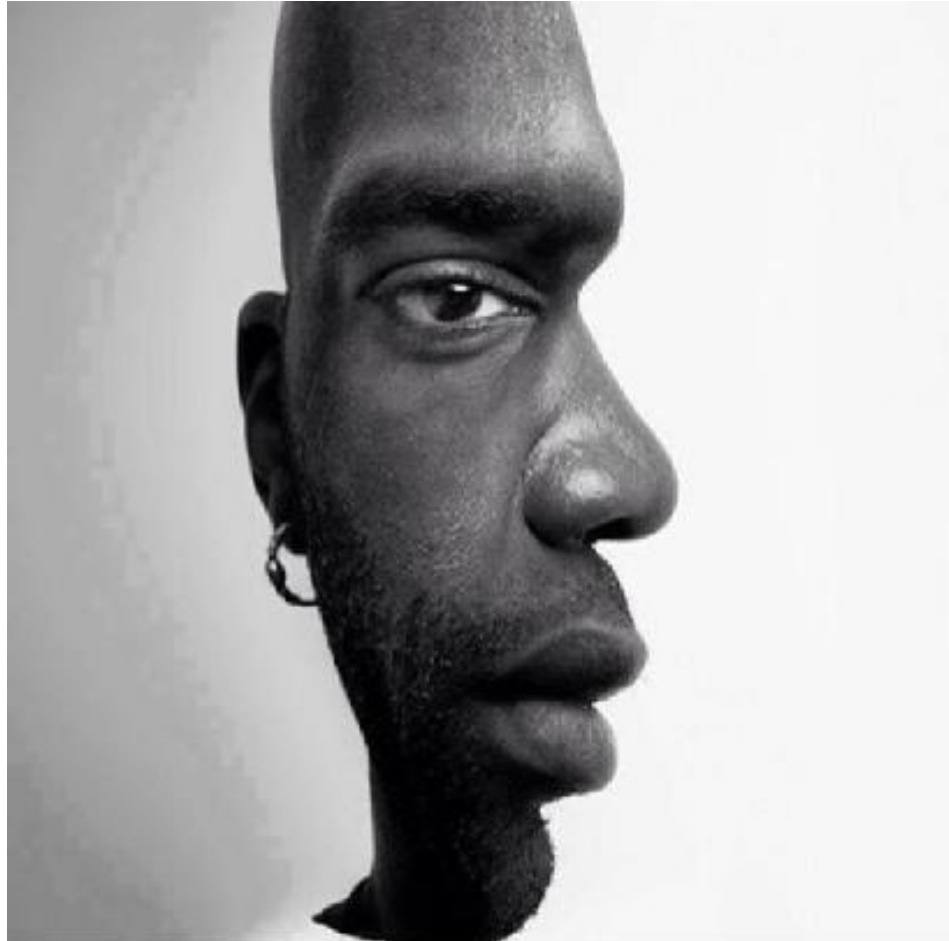
Bag enhver frustration, er der en drøm

- og det starter med drømmen

Peter Lang



**At det står i en kontrakt
- betyder ikke, at vi forstår det samme**

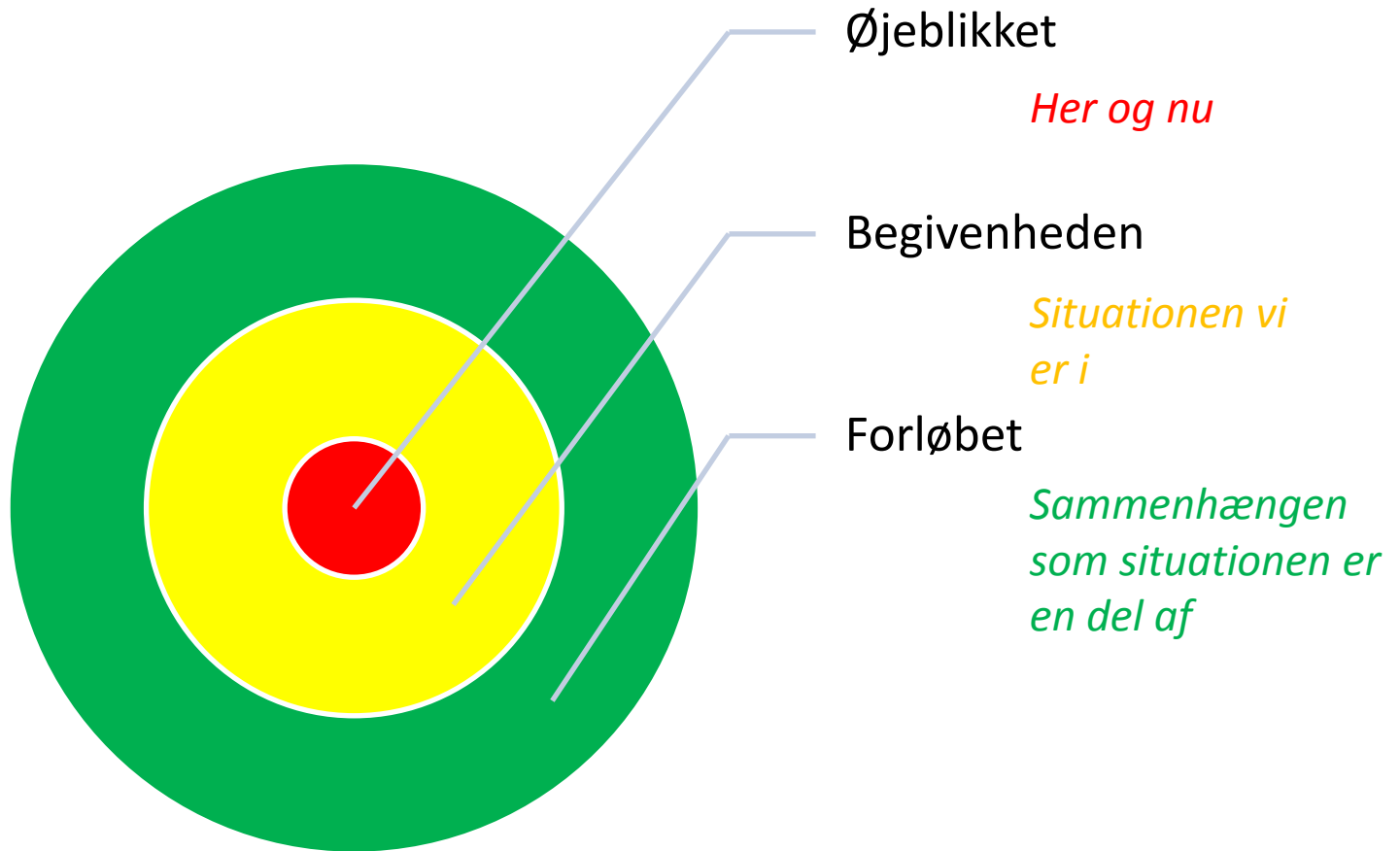


Hvad er så værktøjerne?

- Værktøj er ikke nok!
- Det handler om nysgerrighed!
- **På sig selv:** *"hvorfør reagerer jeg mon sådan?"*
- **På den anden:** *"hvorfør gør han mon sådan?"*
- **På situationen:** *"hvad er det der gør, at vi misforstår hinanden i denne situation?"*



Kommunikationens 3 tider





1. **Øjeblikket:** Hvad skal jeg gøre lige nu og her?

1. *Sige det som det er? Give ham en ny tid? Fortælle ham at han er i trygge hænder?*

2. **Begivenhed:** Hvad kommer dette til at betyde for hans oplevelse af tandlægebesøget?

1. *Bliver han glad? Sur? Kommer det til at tage længere tid? Er der så noget jeg ikke kan nå alligevel?*

3. **Forløb:** Hvad kommer dette til at betyde på længere sigt?

1. *Mister jeg mine kunder? Får jeg et godt ry? Skal jeg berolige mine kunder fremover før vi starter ?*

Det gode samarbejde

At arbejde på måder, der giver produktive sociale relationer, giver..

Trivsel og arbejdsglæde som understøtter..

At skabe tryghed for kunderne og miljøet

Produktivitet og effektivitet, der igen understøtte..

Måder at arbejde på, der give produktive sociale relationer, som skaber..