

HÅNDTER KONFLIKTERNE

VÆRKTØJER TIL KONFLIKTHÅNDTERING
OG SVÆRE SAMTALER



KONFLIKTER OG KRAV I FRIVILLIGE RELATIONER

HVORDAN VI GENNEM GODE SAMTALER KAN BRUGE KONFLIKTER KONSTRUKTIVT

Som frivillig i foreningslivet er relationer vigtige. Men nogle gange kan de gode relationer mellem frivillige være udfordret. Især af følgende to ting:

1. Frivilligt arbejde er netop frivilligt, hvorfor man **ikke kan stille krav til hinanden** på samme måde, som man kan på en arbejdsplads. Man er dog **stadig afhængig** af, at man kan stole på, at andre løfter deres opgaver og overholder de aftaler, man har lavet.
2. I frivilligt arbejde og foreningsarbejde sker det ofte, at man **danner sociale relationer** med sine medfrivillige, eller er frivillig med nogen, man kender i forvejen. Det kan **gøre det ekstra svært at stille krav og tage de svære samtaler**, når nogen f.eks. ikke lever op til deres ansvar. Det kan også gøre det sværere, hvis der er stor aldersforskel, eller man er jævnaldrende, men den ene part har en lederrolle over for den anden.

Udfordringerne kan være forstærket af, at der efter corona er sket nogle ændringer i, hvornår og af hvilke årsager, man kan melde afbud.

Flere foreningsaktive fortæller i både DUFs Ungeanalyse 2023 og DUFs publikation "Paradokser i ledelse af frivilligt engagement", at de oplever, at det efter corona er blevet mere ok at melde fra og sige nej til forpligtelser i foreningslivet uden særlig grund. Det kan være, at man ikke lige kan overskue det eller blot ikke har lyst. Inden corona skulle man være syg eller have andre "gode" årsager til at melde fra.

Samtidig er der en tendens til, at flere er tilbageholdende over for at forpligte sig. Der er også en tendens til, at flere melder afbud i dårlig tid.

Denne udvikling kan gøre det udfordrende for ledere og andre med ansvarsområder i det frivillige foreningsliv. Som leder er man afhængig af andre i foreningen til at løfte opgaver, så foreningens drift kan hænge sammen.

Balance mellem fleksibilitet og forpligtelse

Nogle beskriver, at det "gode sociale pres" er gået tabt – dvs. [det pres, der gør, at man føler sig forpligtet til at dukke op til sociale aftaler](#). Det gode sociale pres er det, som kan hjælpe en med at komme ud ad døren, når man faktisk ikke helt orker det, selvom det i sidste ende er godt for en – og for fællesskabet.

Det er selvfølgelig positivt at man som frivillig mærker efter, hvad man har overskud til, og at man kan melde fra, når man har brug for det. Det kan bl.a. forebygge stress og udbrændthed.

Du kan eventuelt læse mere om dette i [værktøjerne om Det Gode Sociale Pres](#).

[Det er en svær balance mellem at give frivillige fleksibilitet og at have brug for, at man kan regne med, at en aftale bliver overholdt.](#) For hvis for mange ikke dukker op eller ikke løfter deres ansvar, så går det ud over resten af frivilligruppen eller bestyrelsen, der skal løfte deres opgaver

Så selvom det er svært er det vigtigt at forholde sig til denne balance sammen og tage ansvar for den som leder.

Konflikter og svære snakke

Hvis frivillige går forbi hinanden eller føler sig ladt alene af andre kan samarbejdet komme på prøve og i måske føre til konflikter, der går ud over fællesskabet og dets formål.

Som frivillig leder eller på anden måde ansvarlig må man håndtere dette. Der er brug for at frivillige kan regne med deres medfrivillige og at foreningen kan stille nødvendige krav.

Dette lykkedes som regel i trygge, bæredygtige frivilligmiljøer, hvor der er gode relationer mellem de frivillige, det er rart og trygt at være i foreningen, så som leder er det vigtigt at kunne facilitere og selv tage dit ansvar på dig [svære samtaler på en god og konstruktiv måde](#).

Værktøjer

Derfor har vi udviklet fire værktøjer, som skal gøre det nemmere at håndtere konflikter og tage de svære snakke i sin forening..

De giver løsninger på følgende:

- *Hvordan forebygger man konflikter?*
- *Hvordan kan man arbejde med konstruktive konflikter i en frivilligruppe?*
- *Hvordan går man bedst til de svære, men nødvendige samtaler?*

VÆRKTØJ: FOREBYG KONFLIKTER I EN GRUPPE

SAMTALEVÆRKTØJ TIL AT FORBEDRE SAMARBEJDE I DIN FRIVILLIGGRUPPE



45 – 120
minutter



3 – 15 personer



-



-

Formål

Øvelsens formål er at forebygge konflikter eller uoverensstemmelser i en bestyrelse eller frivilliggruppe ved at få en fælles forståelse for gruppens samarbejde, mål og udfordringer.

Værktøjet er målrettet frivillige, der f.eks. er ledere, bestyrelsesmedlemmer, koordinatore eller lignende.

Samtaleværktøjet består af tre fokusområder, der skal tages stilling til blandt hele gruppen.

Det handler ikke om at få ret i sin egen opfattelse, men om at blive klar over hinandens perspektiver og få en fælles forståelse for gruppens samarbejde, mål og eventuelle udfordringer.

Spørgsmålene herunder er til inspiration - brug de spørgsmål, der er relevante i jeres foreningskontekst, og find gerne selv på andre.

Sådan bruges værktøjet

På de næste sider forklares værktøjet trin for trin.

Getting along Kemien i gruppen

- Hvordan er kemien blandt gruppens medlemmer?
- Er der en god tone blandt medlemmerne af gruppen?
- Hvordan fungerer samarbejdet i gruppen?
- Er der social kontakt udover det frivillige arbejde?

Getting aligned Gruppens mål

- Arbejder medlemmerne i samme retning, har alle samme mål med foreningen/projektet?
- Er I enige om den indsats, som kræves?
- Arbejder I på forskellige måder eller har forskellige syn på, hvordan opgaverne løses bedst?
- Er der brug for at omfordele ansvarsområder eller projekter/opgaver?

Getting ahead Vejen videre

- Er der fremdrift i foreningen/projektet?
- Er I tilfredse med måden, opgaverne bliver løst på?
- Er der nogle udfordringer, der skal vendes i plenum?
- Er der nogen, som har brug for hjælp med deres opgaver?
- Er der behov for at justere på nogle opgaver, planer eller aftaler?
- Ved alle, hvad de skal gøre herfra?

Forberedelse på samtalen

Inden I går i gang med selve øvelsen, bør I sammen lave nogle [spilleregler](#).

Et forslag kunne være: Lyt til hinanden, hold dig på egen banehalvdel, forsøg at forstå hinandens perspektiver og tro på hinandens gode intentioner.

I kan også vende: Har vi brug for at snakke om noget, inden vi starter på øvelsen?

Gennemgå i fællesskab disse fire gode råd til samtalen:

- 1) **Hav et positivt og nysgerrigt udgangspunkt**, prøv at forstå din modpart, og hvad der er årsagerne til personens holdninger eller adfærd.
- 2) **Hold dig til din egen banehalvdel**. Brug formuleringer som "*hjælp mig til at forstå dit perspektiv*" og "*min oplevelse er, at... - er det korrekt opfattet?*".
- 3) **Vær konstruktiv og løsningsorienteret**: Fokusér på, hvordan eventuelle udfordringer kan løses. Se fremad og ikke tilbage.
- 4) **Hav fokus på forebyggelse**: Hvis I identificerer et problem, så hav fokus på, hvordan I kan undgå at ende i en lignende situation fremover. Skal der f.eks. laves nogle grobundsregler i jeres bestyrelse eller frivilliggruppe, som kan forebygge lignende situationer?

Individuel refleksion

Hver person laver først sin egen individuelle vurdering af de tre fokusområder, hvor de svarer på spørgsmålene.

Afsæt 10-15 minutter til dette.

Plenumsamtale

Derefter skiftes hvert medlem til at præsentere og argumentere for sine svar på spørgsmålene. Måske er I ikke enige – det åbner for en god samtale. Hvor meget tid der skal afsættes til dette punkt, afhænger af gruppens størrelse. Det er vigtigt at der er god tid til at vende svarene.

Samtalen kan udvikle sig, hvis der stilles "*hvorfor*" og "*hvordan*"-spørgsmål til at identificere gruppens udfordringer, og hvordan de kan løses.

Eksempler på sådanne spørgsmål kan være:

- "*Hvorfor har du svaret, som du har?*"
- "*Hvorfor tror du, det forholder sig sådan?*"
- "*Hvordan kan vi arbejde videre med det på en god måde?*"
- "*Hvordan tror du, vi bedst løser den udfordring?*"

Det forebygger konflikter og styrker gruppen, at I er bevidste om eventuelle forskelle i forventninger, opfattelser, arbejdsmetoder mv.. Samtidig kan I være på forkant med eventuelle udfordringer og medlemmers behov for hjælp.

Stop og juster løbende

I skal ikke være bange for at stoppe op, hvis der er åbenlyse forskelle i forventninger eller erfaringerne blandt deltagerne. Her er det facilitatorens rolle at være modig nok til at påpege forskelle, så I kan diskutere dem konstruktivt under øvelsen.

Hvis samtalen løber af sporet eller bliver ukonstruktiv, så hold en kort pause og start øvelsen op igen. Gentag, at det er vigtigt, at deltagerne er konstruktive og løsningsorienterede. Understreg vigtigheden af at forsøge at forstå modpartens perspektiver og intentioner.

Afrunding

Konkluder på øvelsen ved at gå igennem de udfordringer og løsninger, I sammen har identificeret. Oprids de aftaler, I har lavet.

Sørg for, at ingen sidder tilbage med en følelse af, at de ikke fik forklaret sig eller delt noget vigtigt med de andre. Afslut evt. øvelsen med en runde, hvor alle deler, hvad de tager med sig fra øvelsen.

Tips til facilitatoren

Det er vigtigt, at deltagerne igennem hele øvelsen er konstruktive og løsningsorienterede.

Når der er uenigheder, så understreg vigtigheden af at forsøge at forstå modpartens perspektiver og intentioner.

Hvis det viser sig at være svært, så forsøg at holde fast i nysgerrigheden: Hvad kan vi lære af hinandens perspektiver? Hvorfor er vi uenige her? Hvilke løsninger kan vi komme i tanke om, som opfylder parternes behov?

Sørg for at eventuelle konflikter bliver talt om og afsluttet i øvelsen, så de ikke bliver taget med hjem.

Evaluering

- *Hvordan gik øvelsen?*
- *Hvad fik deltagerne ud af den?*
- *Hvordan bidrog øvelsen til den efterfølgende samtale/aktivitet?*

VÆRKTØJ: KONSTRUKTIVE KONFLIKTER I EN GRUPPE

UDVIND KONFLIKTER, FIND KONFLIKTENS KERNE OG KIG FREMAD



45 – 60
minutter



4 – 10 personer



Et uforstyrret
sted alle
deltagere
oplever trygt



En flipchart
eller lignende
til opsamling

Formål

Det er vigtigt, at der i en gruppe, der samarbejder om opgaver, er rum for konstruktive konflikter. Ellers risikerer man, at diskussionerne bliver uklare og kommentarer bliver forsigtige og vage. En konstruktiv konflikt er begrænset til begreber og idéer, og handler ikke om personer.

Formålet med øvelsen er derfor at træne at være uenige og have konstruktive konflikter i en gruppe – f.eks. en bestyrelse eller frivilligruppe – samt at få eksisterende konflikter frem i lyset, så de kan håndteres på en konstruktiv måde.

Det gøres bl.a. ved at skabe forståelse for hinandens synspunkter og situationer i gruppen, samt sikre en god kommunikation om de emner, hvor der allerede er eller kan opstå en konflikt.

*Se sidste side i
dette
dokument, for
mere læsning
og ressourcer til
at håndtere
konflikter.*

Sådan bruges værktøjet

1. Inden I starter

Konflikter kan være svære og oprivende, eller de kan være udviklende og spændende. De muligheder, der ligger i uoverensstemmelser, kan kun udfoldes og udnyttes, hvis man kan tage konflikter på en konstruktiv og ufarlig måde. Det hjælper denne øvelse jer til.

De fem kernepunkter, der beskrives i afsnit 2, kommer fra konflikt som et fagområde, og er nøje udviklet som en fremgangsmåde til at forstå og åbne konflikter.

At arbejde med konflikter er alligevel sårbart og kræver en tydelig facilitator. I denne øvelse guider vi jer på vej, men vi opfordrer til nænsomhed, når man skal arbejde med mennesker og konflikter.

2. Fremgangsmåde

Øvelsen går ud på at udvinde de konflikter, der allerede findes i gruppen, så de kan håndteres på en konstruktiv måde.

Et medlem skal påtage sig rollen som facilitator og skal 'udvinde en konflikt'.

Det vil sige, at personen skal hente de uenigheder, der findes begravet i gruppen, frem i lyset, og tvinge medlemmerne til at forholde sig til uenighederne.

Måske er alle i gruppen en del af diskussionen/konflikten. Måske er kun nogle parter i den. **Parterne i konflikten skal håndtere den gennem de fem kernepunkter: Fakta, fortolkninger, følelser, behov og handling.** De udgør sammen et analyseredskab, som hjælper med at få overblik og komme ind til konfliktens kerne.

For når man er i en konflikt, blander man ofte kendsgerninger, meninger, domme og følelser sammen – og så bliver det svært at håndtere konflikten på en konstruktiv måde.

Parterne i konflikten fortæller skiftevis de andre deltagere om deres synspunkter om de første fire punkter (fakta, fortolkninger, følelser, behov – se detaljeret beskrivelse på de næste sider).

Øvelsen afsluttes ved, at parterne i fællesskab gennemgår handlingspunktet, finder løsninger og kigger fremad.

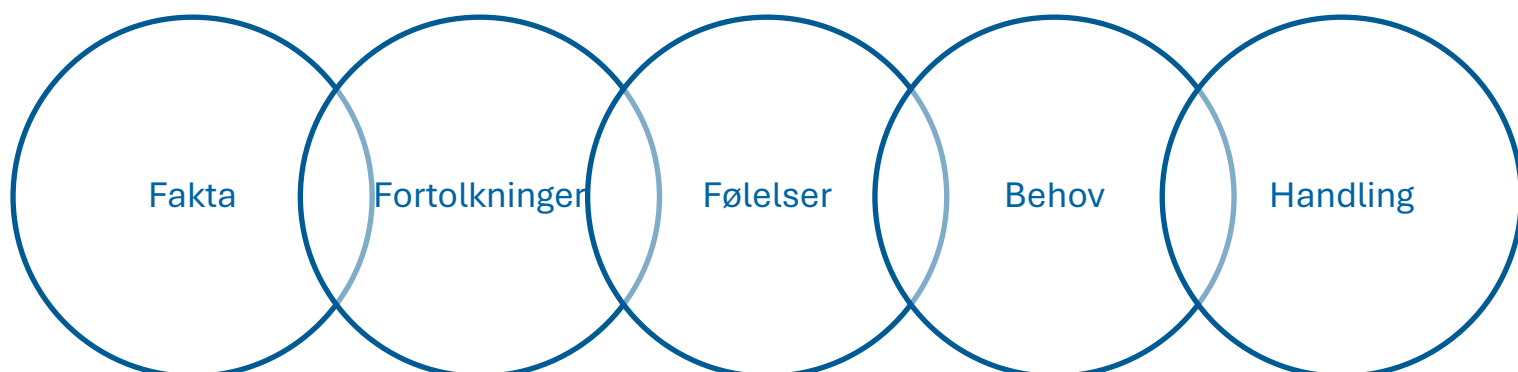
To måder at tage samtalen på:

- Hver part kan enten gennemgå punkt 1-4 i træk, hvorefter den næste part gennemgår punkterne. Til slut gennemgås handling sammen.
- Alternativt kan hver part starte med at gennemgå punkt nr. 1, så gennemgår alle parter punkt nr. 2 osv. Uanset slutter øvelsen med fælles at gennemgå punkt 5 om handling.

Det er væsentligt, at konflikten bliver holdt konstruktiv. Deltagerne skal være nysgerrige på at forstå hinandens perspektiver og have fokus på at komme videre fra uenighederne.

Det er desuden vigtigt, at parterne ikke afbryder hinanden under de forskellige punkter og at alle parter får mulighed for at fremlægge deres oplevelse af situationen.

Konfliktens fem kernepunkter



De fem kernepunkter

I. Fakta - De objektive kendsgerninger

Det handler om at huske, hvad der skete, og hvad der var årsagen til konflikten. Ved dette trin skal man huske og beskrive situationen konkret uden domme og bebrejdelser.

Beskriv:

- *Hvad skete der – helt konkret og faktisk?*
- *Hvor var I?*
- *Hvad sagde I?*
- *Hvornår var det?*

Hvis konflikten ikke omhandler en konkret situation, kan du i stedet beskrive:

- *Hvad omhandler konflikten/uenigheden – helt konkret og faktisk?*
- *Hvornår viser uenighederne sig?*

OBS

Når vi som mennesker er i konflikt og skal beskrive de objektive kendsgerninger, har vi en tendens til at blande det med vores egen fortolkning (pkt. 2).

Her er det facilitatorens rolle at være opmærksom på forskellen og forsøge at få en faktisk beskrivelse af uenigheden frem, som begge parter kan være fælles om.

II. Fortolkninger - De subjektive antagelser

Alle fortolker det, der sker, måden noget bliver sagt på, det usagte, omstændighederne og meget andet med udgangspunkt i egne erfaringer og værdier.

Beskriv:

- *Hvordan fortolker du selv det, der skete?*
- *Hvad er din umiddelbare vurdering, dom eller reaktion?*
- *Hvordan tror du den anden fortolkede situationen?*

Hvis konflikten ikke omhandler en konkret situation, kan du i stedet beskrive:

- *Hvordan fortolker du selv uenigheden?*
- *Hvad er din umiddelbare vurdering, dom eller reaktion?*
- *Hvordan tror du den anden fortolker uenigheden?*

OBS

Når parterne skal gennemgå sine fortolkninger af en konflikt, er det vigtigt at holde sig på sin egen banehalvdel. "Når du gør sådan... (fakta), oplever jeg det på denne måde ... (fortolkning)".

Det er facilitatorens rolle at sikre, at der ikke skabes falske sandheder.

III. Følelser

At mærke, acceptere og udtrykke de følelser, som hændelsen gav anledning til. Man kan f.eks. være usikker, vred, skamfuld, såret eller ked af det.

Beskriv:

- *Hvad gjorde situationen ved jer?*
- *Hvilke følelser mærkede jeg i situationen?*
- *Hvis du skal gætte på den andens/de andres følelser, hvordan var de mon så?*

Hvis konflikten ikke omhandler en konkret situation, kan du i stedet beskrive:

- *Hvad gør uenigheden ved jer? Hvilke følelser mærker du?*
- *Hvis du skal gætte på den andens/de andres følelser, hvordan er de mon så?*

OBS

Som facilitator skal du her være opmærksom på at give plads og rum til, at alles følelser er relevante og anerkendte, så ingen føler sig forkerte.

Her kan parterne ofte begynde at sammenfiltre punkterne (fakta, fortolkninger, følelser) og når det sker, er det facilitatorens rolle at sikre, at parterne formår at skelne mellem de forskellige udsagn og placere dem i kernepunkterne.

IV. Behov

Den egentlige årsag til konflikten er ofte behov, der ikke er blevet mødt, eller som er blevet krænkede. F.eks. behov for samarbejde, tryghed, respekt, anerkendelse, tillid eller indflydelse.

Beskriv:

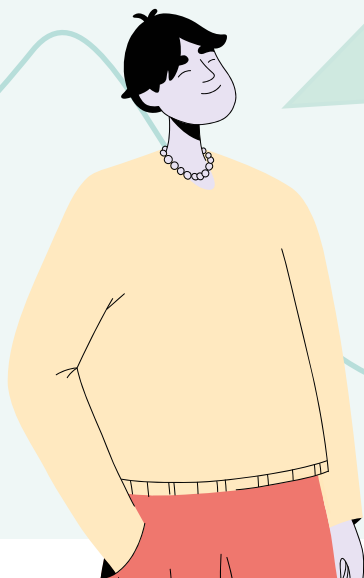
- *Hvad er det egentlig, du har brug for?*
- *Hvis du skal gætte på den andens behov, hvordan ser de så mon ud?*

OBS

Her begynder man indirekte på at løse konflikten. Som facilitator skal du derfor være særlig opmærksom på, hvor behovene overlapper og/eller kan opfyldes samtidigt og uden at gå udover den andens behov.

F.eks. kan den enes behov for indflydelse måske opfyldes samtidig med den andens behov for respekt i lederrollen, gennem mere dialog og mere anerkendelse begge veje.

Hvis en deltager f.eks. siger "jeg bliver bare så ked af det, når du underminerer mig på den måde", kan facilitatoren hjælpe ved at præcisere "Du oplever (fortolker), at den anden underminerer dig. Og jeg hører dig sige, at det gør dig ked af det, er det rigtig forstået?"



V. Handling

På det sidste trin går I fra behov til handling. Det kan være et konkret forslag eller anmodning – en måde hvorpå, man kan få sit behov mødt.

Overvej:

- *Hvilke handlemuligheder har du?*
- *Hvad vil du opfordre den anden/de andre til?*

Bliv enige om, hvad I gør herfra, som kan løse konflikten og forhindre lignende konflikter i fremtiden. **Husk at sikre, at den valgte løsning er realistisk og tilfredsstillende for alle parter.**

Undervejs er det vigtigt, at gruppens medlemmer støtter hinanden, og hjælper parterne i konflikten med ikke at trække sig fra situationen.

Bekræft hinanden i, at det er vigtigt at tage konflikten på denne konstruktive måde og at få eksisterende uenigheder frem i lyset, så de ikke ulmer videre, og er årsag til dårlig stemning og voksende konfliktniveau i gruppen.

OBS

Facilitatoren skal hjælpe deltagerne med at finde de handlinger, som opfylder begges behov. Det bedste er, hvis deltagerne selv finder handlemulighederne, da det styrker ejerskabet til løsningerne. Sommetider kan det dog være svært at se handlemulighederne, når man selv er del af en konflikt. Hvis I har gennemgået alle fem kernepunkter, skulle det gerne være nemmere at få øje på mulige handlinger. Hjælp deltagerne på vej, hvis de ikke selv får øje på handlemulighederne.

3. Opvarmningsøvelse

For at varme op til øvelsen kan det være en god idé at starte med en mindre sårbar diskussion eller konflikt.

I kan f.eks. udvinde en konflikt om noget uskadeligt, såsom en serie eller en anden kulturel reference, I har sammen, hvor diskussionen er let og sjov frem for svær og følsom.

Det giver gruppen mulighed for at afprøve øvelsen og de fem kernepunkter samt prøve at være uenige om noget fredeligt, før I bevæger jer over i emner og oplevelser, der kan være mere følsomt og sværere at tale om og være uenige om.

I kan også lave et rollespil, hvor medlemmerne får tildelt nogle forskellige roller og en kunstig konflikt. Her kan I øve jer på værktøjerne (de fem kernepunkter) og at være uenige på en konstruktiv måde.

Rollerne kunne f.eks. være:

- En *facilitator*, som forklarer den opfundne konflikt, sikrer, at parterne kommer igennem de fem kernepunkter samt samler op på de ønskede handlinger i sidste trin.
- *To parter* i konflikten, som hver får tildelt en rolle i konflikten af facilitatoren og går igennem de fem kernepunkter med udgangspunkt i rollen.
- *En, der støtter* de to parter i konflikt og bekræfter dem i, at det er vigtigt at tale om det
- *Observatorer*, som efter øvelsen fortæller, hvad de observerede. Var der nogle skridt, som fungerede bedre end andre? Var der nogle skridt, som var sværere for parterne end andre?

Hvis der ikke er nogle aktuelle konflikter eller uenigheder i gruppen, kan opvarmningsøvelser også laves for sig som en måde gruppen kan træne at være uenige og løse konflikter.

4. Refleksion

Efter øvelsen kan deltagerne individuelt eller to og to reflektere over:

- *Hvad var svært?*
- *Hvad fungerede godt?*
- *Hvad lærte vi af øvelsen?*
- *Hvilke erfaringer tager vi med videre?*
- *Er der noget, vi skal øve os på?*

Facilitatoren sørger for en fælles opsamling i gruppen og skriver hovedpointerne ned.

5. Afrunding

Sørg for, at ingen forlader lokalet med uafsluttede konflikter eller følelser, der ikke er blevet talt om.

Evaluering

- *Hvordan gik øvelsen?*
- *Hvad fik deltagerne ud af den?*
- *Hvordan bidrog øvelsen til den efterfølgende samtale/aktivitet?*

Tips til facilitatoren

Hvis gruppen er stor, medlemmerne ikke kender hinanden godt eller konflikten/uenigheden er særligt følsom, kan øvelsen laves i et mindre rum, hvor kun parterne samt facilitatoren er til stede.

I så fald overtager facilitatoren rolle som den, der støtter, og hjælper parterne i konflikten med ikke at trække sig fra situationen, selvom det kan være svært.

Hvis der ikke er en konflikt at tage fat på eller gruppen ikke er et sted, hvor det bliver konstruktivt at tage fat i den, så nøjes med at lave de to opvarmningsøvelser, hvor I stadig kan træne at være konstruktivt uenige.

VÆRKTØJ: SAMTALEGUIDE TIL DEN SVÆRE SAMTALE

HVORDAN DU TAGER EN GOD SAMTALE OM EN SVÆR SITUATION MED FRIVILLIGE



30 – 60
minutter



2 personer



Et uforstyrret
sted



-Noget at skrive
ned på og med

Formål

Denne samtaleguide kan danne udgangspunkt for samtalen med en frivillig, der ikke lever op til de aftaler, I har lavet. Det kan f.eks. være, hvis en frivillig ikke løfter det, personen har taget ansvar for, eller ofte melder afbud til møder eller arrangementer.

Som frivillig leder eller på anden vis ansvarlig i en forening har man brug for at kunne regne med sine medfrivillige. Man skal kunne stille krav til opgaveløsning og at man som frivillig overholder de aftaler, man laver.

Frem for at gå og blive frustrerede på hinanden, kan det være en god idé at tage en snak med vedkommende, når aftaler ikke bliver overholdt og opgaver ikke bliver løftet.

Det kan jo være der er en god grund, og at I sammen kan finde en god løsning, og så undgå at frustrationen vokser til en konflikt.

Men at tage den snak kan være svært nok i sig selv, og man kan blive yderligere udfordret af, at man ofte danner sociale relationer med sine medfrivillige, eller er frivillig med nogen, man kender i forvejen.

Samtidig kræver trygge, bæredygtige frivilligmiljøer gode relationer mellem de frivillige og at det er rart og trygt at være i foreningen, så man føler sig velkommen og har lyst til at bidrage. Det kræver, at de svære samtaler tages på en god og konstruktiv måde, så konflikter ikke udvikler sig og udfordringer kan løses.

Dette værktøj giver en guide til, hvordan man kan gribe samtalen an.

Fokus med guiden er at:

- Skabe en tryk og tydelig ramme om samtalen
- Sikre at problemstillingen bliver afdækket fra begge parter perspektiv
- Afklare begge parter behov
- Skabe en fælles løsningsorienteret tilgang i samtalen
- Afrunde samtalen med en fælles forståelse om vejen videre.

Sådan bruges guiden

På de næste sider beskrives samtaleguiden trin for trin.

Før samtalen

Inden samtalen går i gang, så overvej gerne følgende:

Er du den rigtige til at holde den her samtale?

Overvej om der er andre, der skal holde samtalen, hvis du har mange følelser omkring situationen. F.eks. hvis du opdager at du er vred på personen, for ikke at gøre sin del.

Vær opmærksom på dine egne følelser, så de ikke står i vejen for at have en konstruktiv og løsningsorienteret samtale.

Tænk også over hvillket mandat du har ift. opgaveløsningen – og hvilken relation du har til personen.

Nogle gange kan det være mest hensigtsmæssigt at samtalen tages af en personen kender og har en god kemi med uanset roller, andre gange kan der være en vigtig legitimitet i at det ikke er en ligebyrdig medfrivillig, men en som er leder/ansvarlig for opgaven, der stiller krav og tager ansvar for at finde en løsning sammen.

Befinder I jer et rart og uforstyrret sted?

Det er vigtigt at kunne holde samtalen i rolige omgivelser, hvor I ikke bliver forstyrret. Hvis det ikke kan lade sig gøre, skal I måske vente med at tage samtalen.

Er der tid nok?

Har I god tid til at holde samtalen? Har en af jer en skarp bagkant? Overvej at udskyde samtalen, hvis der ikke er ordentlig tid – det er ærgerligt at skulle afslutte samtalen uden en god løsning og uden at have haft tid til at tale en måske konfliktfyldt situation ordentligt igennem.

Hvor meget tid, samtalen kræver, afhænger selvfølgelig af omstændighederne. Jo større eller flere problemer og jo mere konfliktfyldt situationen er, jo mere tid kræver det.

Under samtalen

1. Husk et positivt og nysgerrigt udgangspunkt

Igennem hele samtalen er det vigtigt at have fokus på at forstå din modpart og hvad der er årsagerne til personens holdninger eller adfærd. Vær særligt opmærksom på at holde fast i nysgerrigheden, hvis du kan mærke, at frustrationen har bygget sig op, og fylder meget hos dig.

I stedet for at starte samtalen med udgangspunkt i, hvad der ikke fungerer, og hvad personen burde gøre, så forsøg at forstå årsagerne bag den frivilliges ageren.

2. Skab en tydelig ramme

Start samtalen med at være tydelig om, hvad samtalen omhandler. Det kan f.eks. være, at du mener, at den frivillige ikke løfter sine opgaver tilstrækkeligt, ikke overholder de aftaler, I har lavet, eller ikke prioriterer at deltage i vigtige møder.

Oprids, hvordan samtalen kommer til at forløbe. Sig f.eks.: *"Jeg vil starte med at fortælle dig om en udfordring, som jeg ser det, og så vil jeg rigtig gerne høre dit perspektiv."*

Min hensigt med samtalen er at vi finder ud af, hvordan vi løser udfordringen og forebygger lignende situationer fremover. Hvordan lyder det for dig?"

3. Redegør for situationen fra dit eget perspektiv

Forklar, hvad du mener, udfordringer er, og sørg for at forklarer tydeligt, hvorfor det er et problem for dig og/eller foreningen. Beskriv hvad konsekvenserne er for dig, fællesskabet, foreningen, bestyrelsen, andre frivillige eller lignende.

Hold dig til din egen banehalvdel: Brug formuleringer som *"min oplevelse af situationen er..."* og *"det påvirker mig/foreningsfællesskabet/gruppen på denne måde"*.

4. Giv plads til din samtalepartners eget perspektiv

Giv den frivillige mulighed for at reagere på din beskrivelse og forklare sit eget perspektiv.

Gør det tydeligt, at du er interesseret i den frivilliges egen opfattelse af situationen ved f.eks. at sige *"hjælp mig til at forstå dit perspektiv"*.

Spørg f.eks.:

- *Kan du genkende det, jeg beskriver?*
- *Hvordan oplever du situationen?*
- *Er der nogle tanker eller følelser, du har lyst til at dele?*

5. Afsøg mulige løsninger

Aftal, at samtalen går videre fra dit og den frivilliges perspektiver på situationen til mulige løsninger. Sig f.eks.: *"Jeg synes, vi skal rykke videre til at finde ud af, hvordan vi kan løse [problemstillingen]. Er du klar til det, eller har du nogle tanker, du gerne vil dele først?"*.

Det er vigtigt at være **konstruktiv** og **løsningsorienteret**: Fokusér på, hvordan udfordringerne kan løses, ikke på dine frustrationer og det, der tidligere er gået galt. Det væsentlige er, hvordan I kan samarbejde fremover, så disse konflikter ikke opstår. Se kun fremad - ikke tilbage.

Tal f.eks. om:

- *Hvad kan vi hver især gøre for at undgå at ende i samme eller en lignende situation igen?*
- *Hvilke muligheder ser vi hver især for at løse problemet?*
- *Hvad har vi brug for fra hinanden for at komme i mål med en god løsning?*

Samtalen kan også være et godt udgangspunkt for en snak om, hvad I forventer – samt kan og bør forvente - af hinanden.

Hvis du vil læse mere om forventningsafstemning, kan du se værktøjet [Forventningsafstemning på forhånd](#).

Et forebyggende tiltag kan være at aftale, at man som frivillig fremover kommer til lederen/koordinatoren, hvis man ikke kan få tingene til at hænge sammen. Dette er for at ansvarsområderne kan ændres, man kan få hjælp eller lignende, frem for at opgaverne ikke bliver løst.

Efter samtalen

Sørg for at skrive ned, hvad I aftalte, så du kan huske det, og sikre, at du følger op. Lav evt. en konkret handlingsplan.

Overvej f.eks.:

- *Hvem har ansvar for at følge op på de aftaler, I har lavet?*
- *Hvilken opfølgning er der brug for?*
- *Er der behov for at involvere andre i ledelsen/bestyrelsen i nogle af de løsninger, I blev enige om?*
- *Er der behov for at ændre på nogle procedurer eller strukturer i foreningen for at forebygge lignende situationer?*

Evaluering

- *Hvordan gik samtalen?*
- *Hvad syntes du var svært – og er der noget, som kan gøre det lettere for dig?*
- *Hvad lærte du, som du kan tage med til en lignende samtale?*

FLERE RESSOURCER TIL KONFLIKTHÅNDTERING

Fra værktøjet *Konstruktive konflikter i en gruppe*

- Hvis I har brug for at læse mere om konflikter og de fem kernepunkter, henviser vi til bogen "Konflikt og Kontakt – om at forstå og håndtere konflikter" af Else Hammerich og Kirsten Frydensberg. De fem kernepunkter beskrives i kapitel IV.
- Hvis I oplever, at konflikter bliver svære og fastlåste i organisationen, og I ikke selv kan løse dem, tilbyder Center for Konfliktløsning gratis konfliktvejledning eller konfliktmægling. Du kan læse mere og kontakte Center for Konfliktløsning [på deres hjemmeside](#).