



INTERNATIONAL COACHING WEEK

Coaching og konflikthåndtering

9. maj 2023

FRONTSETTER v Pia Friberg Krejsager, MCC
pia@frontsetter.dk, ☎ 2920 7444, www.frontsetter.dk

Fokus

Lidt om konflikter

3 cases

Konfliktløsning og hjernen

Jeres erfaringer og refleksioner



”En konflikt er et modsætningsforhold, der ikke tolererer eller kan håndtere forskelle”
Tina Monberg



- Modstridende interesser
- Modstridende tolkninger af en hensigt
- Standpunkter i disharmoni med andres
- Magtudøvelse eller dominans



Kort om konflikter

Ledere bruger ca. 25% af deres tid på konflikter.

62% af alle ansatte har inden for et halvt år haft konflikter med deres kollegaer.

29,3% har haft konflikter med deres nærmeste leder.



Konflikter er:	Antal	%
Overvejende personlige	446	13,5
Overvejende faglige	1.085	33,0
Begge dele	1.291	39,2
Ingen konflikter	470	14,3
I alt	3.292	100

Figur 23 Konflikttyper på arbejdspladsen. Kilde: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.

	Antal	%
Bliver løst, før de eskalerer	1.378	40,7
Bliver håndteret for sent	700	20,8
Medarbejdernes eget ansvar at håndtere konflikter	925	27,5
Ledelsen ignorerer konflikter	583	17,3
Ledelsen har ikke evnerne til at håndtere konflikter	470	14,0

Figur 35 Håndtering af konflikter på arbejdspladsen. Kilde: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.

Case 1



Leder - mellemlider/medarbejder

Leder: Min mellemlider snakker for meget og laver for lidt - hun er vildt irriterende.

Coach: Har du talt med hende om det?

Leder: Nej - kan du ikke tale med hende?

1. session

- Leder deltager 1 time
- 1 time med klienten

2. session Personlighedstest

- Lederen har også foretaget en test
- Fokus på styrker og dynamik mellem leder og klient
- Klienten identificere hensigtsmæssig adfærd

3. session

- Erfaringer med ny adfærd
- Klienten identificere hensigtsmæssig adfærd

4. session

- Erfaringer med ny adfærd
- Klienten identificere hensigtsmæssig adfærd

5. session

- Leder deltager 1 time
- 1 time med klienten

Case 2

Medarbejder - medarbejder

Leder: De to skaber så megen uro i afdelingen - kan du hjælpe?

Coach: Ja, men du må også selv være tæt på processen - du skal løbende følge op og give feedback.

Fælles opstartsmøde

- Hvad, hvordan og hvorfor
- Skabe tryghed

1. session Personlighedstest

- Session hver for sig
- Klientens udlægning samt ønsker

2. session Personlighedstest

- Session hver for sig
- Klientens udlægning samt ønsker

3. session

- Fælles session
- Hvad er der behov for at sige til hinanden
- Fælles dynamikker

4. session

- Fælles session
- Hvad er der behov for at sige til hinanden
- Fælles dynamikker
- Hvad aftaler vi med hinanden

5. session

- Fælles session
- Hvad aftaler vi med hinanden
- Hvordan kan vi være rollemodeller

Case 3

Leder/medarbejder

Klient: Jeg stoler ikke på vedkommende, og får det dårligt, når vi skal arbejde sammen.

Coach: Ved den anden det?

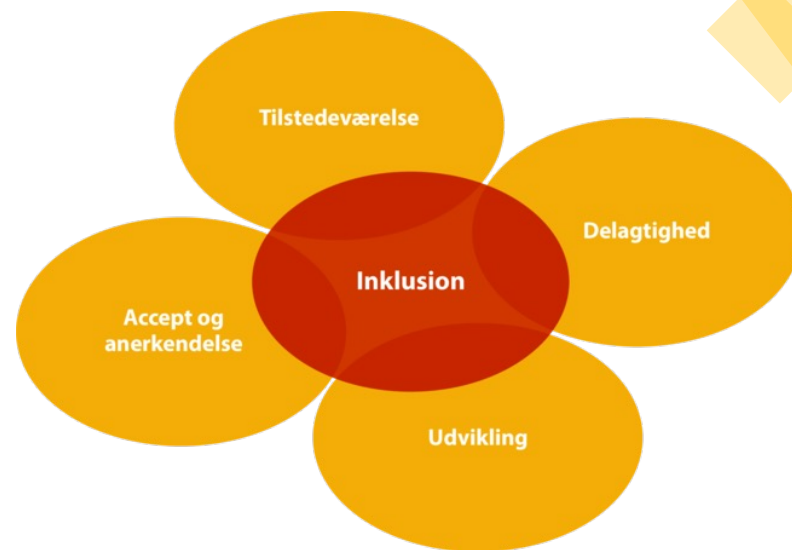
Klient: Nej, det vil få konsekvenser, så jeg har bare brug for nogle teknikker til at bevare mit job.

Coach:

Hvad er jeres første tanker?

Konflikter handler om inklusion og eksklusion

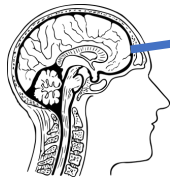
- Inklusion - at medregne
 - Du og jer er OK
- Eksklusion - at udelukke
 - Jeg er OK. Du er ikke OK



- Inklusion er, når en person eller en gruppe af personer deltager aktivt og ligeværdigt i gensidigt udviklende fællesskaber uanset forskelle i forudsætninger og funktionsevne, herunder kontekstuelle faktorer. Med ligeværdigt menes gensidig accept af forskellighed. Socialstyrelsen

Modenhedsniveau

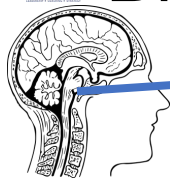
↑
★ "Brain 3.0 – Inner Sage" - inkluderer



★ Pandelapperne

★ Velvære og behovsudskyde

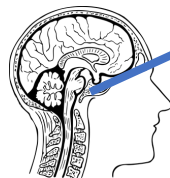
★ "Brain 2.0 – Inner Teen Wolf" - ekskluderer



★ Basale ganglier, dopamin, behovsopfyldelse og status

★ Magt

★ "Brain 1.0 – Inner Godzilla" - ekskluderer



★ Amygdala, stresshormoner, undgår det ubehagelige

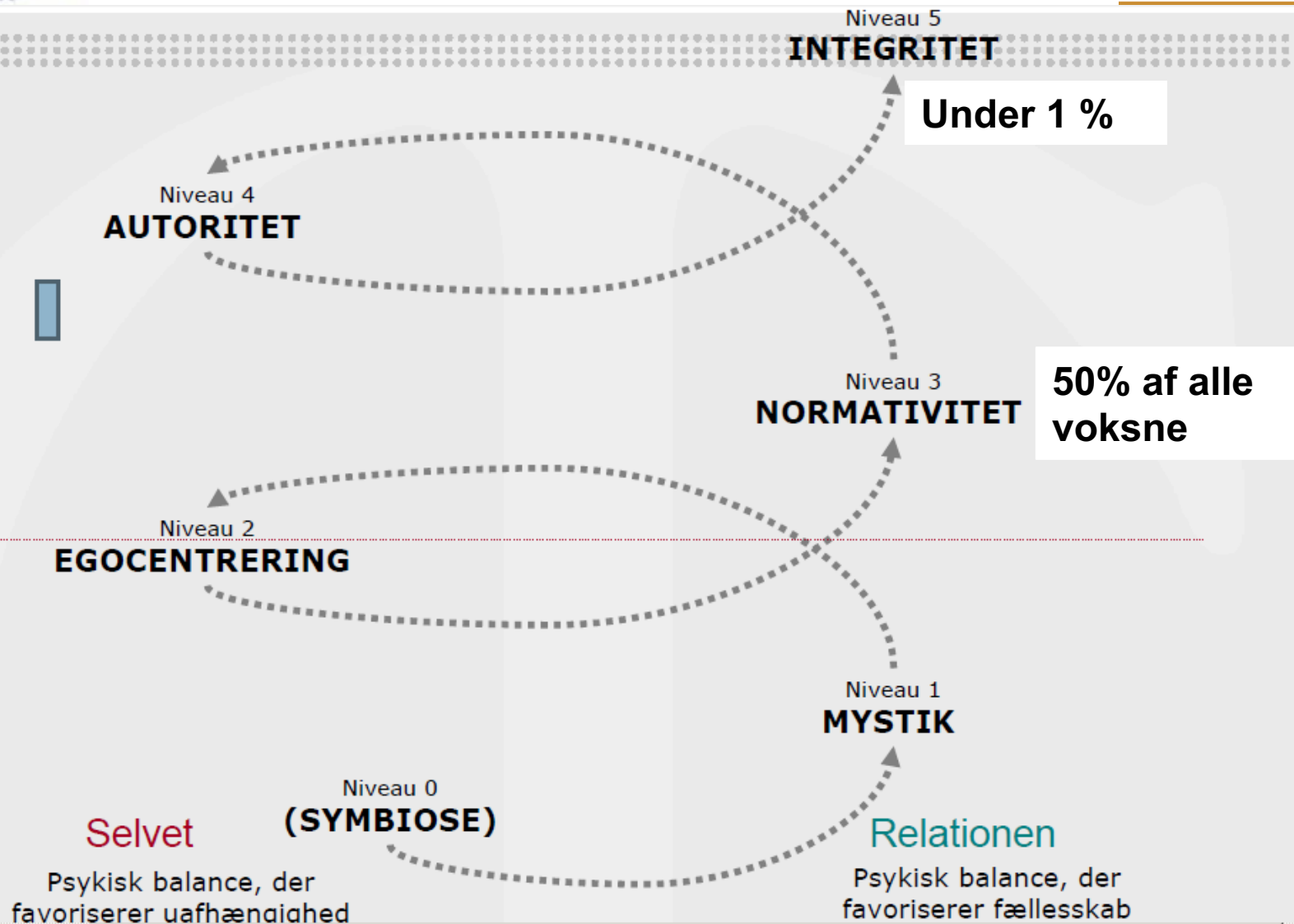
★ Magtesløs

Brené Brown, Blame: https://www.youtube.com/watch?v=RZWf2_2L2v8

Empathy: <https://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw>

Coachens opgave er at aktivere hjerne 3







Denmark
Charter Chapter

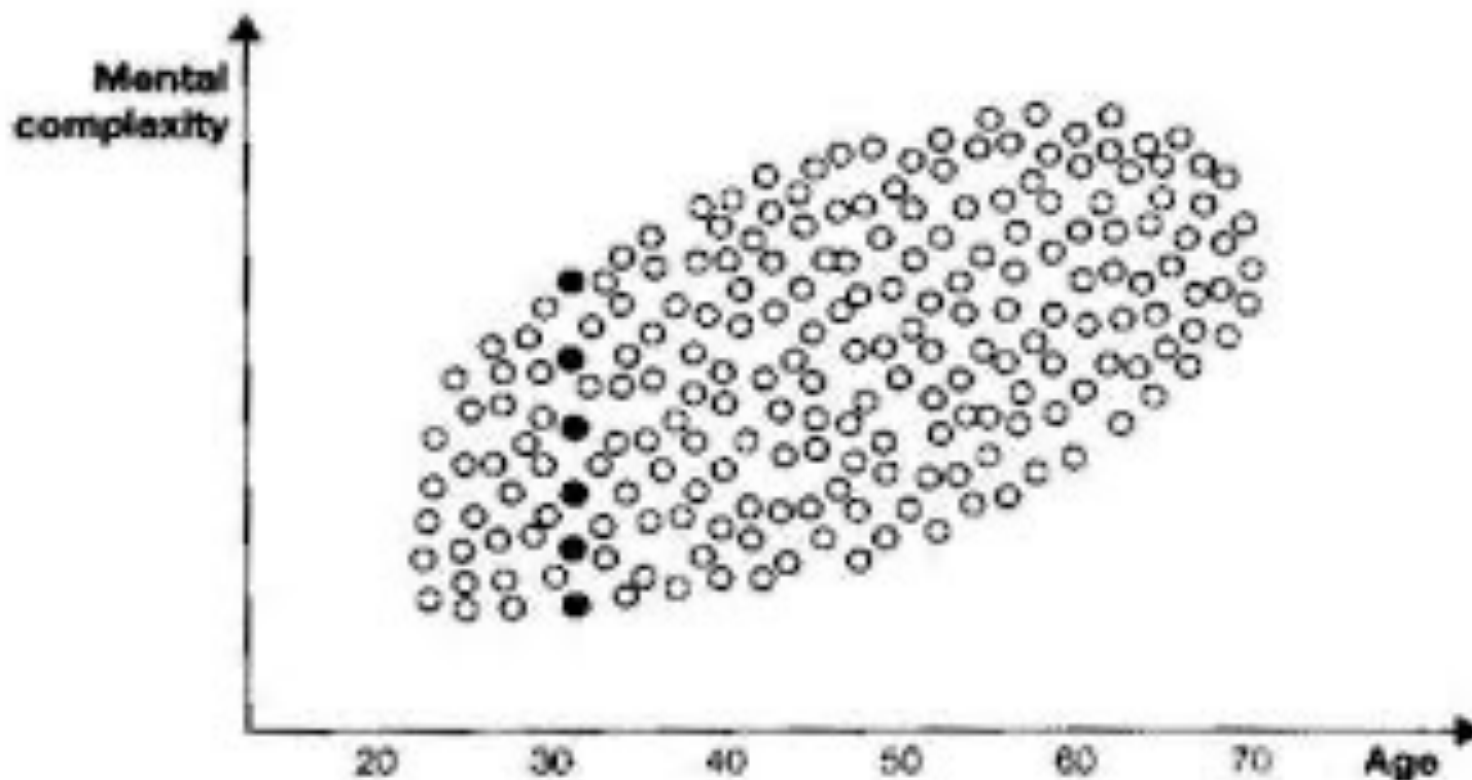
Coachen er med til øge klientens mentale kompleksitet



PIA FRIBERG KREJSAGER

FRONTSETTER

LEADERSHIP * COACHING * STRATEGY



Kilde: An everyone culture, Kegan & Lahey

Tak for nu



“Det er umuligt”
sagde Tvivlen.

“Det er farligt”
sagde Frygten.

“Det er unødigt”
sagde Fornuften.

“Gør det alligevel”
hviskede Hjertet.