

# NM Nyt Juni 2016

## Indhold

- En ny vår? Leder v. Formand Trond Lexau
- Nyt fra KU v. Lin Adrian
- NM på Folkemøde 2016. Ses vi på Bornholm? v/Lis Graae
- Skift Clement ud med en dialogmager v/Mie Marcussen
- Kan smilefjes gi bedre organisasjonskultur? v/ Kjell Ribert
- En generalforsamling i retorikkens og dialogens ånd v Trond Lexau
- Om arbeidet med konflikthåndtering og -forebygelse i CBS´ trivselskampagne v/Trine Madsen
- En fengslende dialog v. Trond Lexau
- Næste nummer

### *Fra redaktøren*

*Dette NM nyt er desværre 1 måned forsinket og mangler det sædvanlige flotte lay-out. Det beklager jeg, men håber at du bærer over med. Livets omskrifteligheder har ramt ned i redaktionen.*

*Tak til jer, der har bidraget med indlæg og god sommer til alle. Bedste hilsner fra Lis Graae*

## Leder

### En ny vår?

Nå heter det jo ikke vår, men forår, hos de fleste nordiske mediatorer. Likevel foretrekker jeg ordet «vår», fordi det dufter grønt og friskt, gir assosiasjoner til fornyelse, og håp om fremtiden.

Vi har sett en dystert utvikling i Europa gjennom særlig det siste året. Krigsmetaforer, farer, kriser, har sendt ubehagelige signaler, i alle kanaler, og det kunne til tider oppleves som irrelevant og virkelighetsfjernt å forfekte at dialog er den riktige medisin for utvikling både på mikro og makronivå.

Jeg har trøstet meg med at historien er dynamisk, og at reaksjoner skaper motreaksjoner. Jeg synes vi ser dette tydeligere nå. Det pågår parallellprosesser mange steder i samfunnet. Mange tar ordet for å peke på svekkelse av verdier, og krefter fra mange tauser hold er i ferd med å få plass på scenen. Samtidig er det viktig å peke på at det synes å vokse frem en ny klasse i mange land, som krever å bli hørt, og som det er nødvendig å snakke med. Med dialog treffer man de virkelige behov, hos de fleste kategorier av mennesker.

Politikk er kamp, og demokrati må være mer enn politikk. Motstanden mot politikere må ikke ende i avdemokratisering. Men samtidig som mye løser seg opp i vår tid, åpner det seg rom som kan fylles med nye elementer. Det er disse åpninger vi må gripe fatt i. Det danske partiet «Alternativet» er et godt eksempel på de nye åpninger som skaper seg selv i disse dager. All ære skal her gis til vår egen Mie Marcussen, som har fått fotfeste i det politiske landskapet, og er i gang med å arbeide mot dialog i Folketingssammenheng. Vi skal følge hennes prosjekt med stor interesse, også fordi det åpner dører også andre kan banke på. La oss alle sammen åpne sansene og se hvor man kan bidra med noe i tiden fremover.

Skal vi hevde oss i samfunnslivet i den fasen som nå kommer, må vi ha energi, og møtesteder. Derfor er det midt i blinken at Vibeke og Lin nå sørger for at det endelig blir en internasjonal mediatorsamling igjen, i København, i januar 2017. Om dette kan du lese mer andre steder i Nyhetsbrevet. Derfor blir min oppfordring i dag å vise samhold og engasjement, som vi kan være stolte av. Meld deg til, så fort som mulig, både som alminnelig deltaker og med andre bidrag!

**Trond Lexau**

## Nyt fra KU v. Lin Adrian

- Der er optaget 26 studerende på Master i Konfliktmægling 2016-2018 – hold 8. Det virker til at være et virkeligt godt hold – igen, igen – og vi glæder os til at se dem til første samling i slutningen af august. At der er nye på vej hjælper på vemodet med, at hold 7 er ved at gøre klar til det afsluttende masterforsvar og komme videre ud i verden. Vi glæder os på deres vegne!
- Der er allerede næsten 30 meldt til vores konference om mægling 19.-20. januar 2017. Se <http://jura.ku.dk/cora/kalender/praksis-regulering-konfliktmaegling/> Vi har udskudt fristen med at byde ind med workshops til 7. juni. Vi vil meget gerne se nogle bud fra jer.

- Vibeke har sammen med Jørn Boye Nielsen og Isabel Bramsen udgivet den første danske bog om international konfliktløsning. Den har slet og ret titlen *International konfliktløsning* og er kommet på forlaget Samfundslitteratur.
- Lin har lige publiceret en artikel, der kortlægger brugen af retsmægling og forligsmægling i Skandinavien og 8 tidligere østeuropæiske lande. Den har titlen *The Role of Court-Connected Mediation and Judicial Settlement Efforts in the Preparatory Stage*. Den er trykt i en antologi om forberedelsen af civile retssager, der er udkommet på Springer. Hvis nogen har interesse i artiklen, kan I få en kopi ved at sende hende en mail.

## NM på Folkemøde 2016. Ses vi på Bornholm? v/Lis Graae

NM har igen i år en event på Folkemødet på Bornholm. Du er meget velkommen til at deltage, eller komme og hilse på. Trine Madsen og Lis Graae genbruger sidste års koncept: Under overskriften: *Mød konfliktmæglere over en fredspibe*, deler vi pjecer ud med tip til konfliktnedtrapning og info om NM. Derudover deler vi lakridspiber ud. En rigtig god kontaktskabende gimmick, viste erfaringen fra sidste år. Holdet var helt høje efter eventen sidste år, den gav rigtig god kontakt til mange mennesker.

**Sidste:** Vi har nu fået tildelt **eventen lørdag den 18. juni 2016 kl. 14.30 til 16 på Danchells Anlæg**. Trine og jeg har den udfordring, at vi skal sejle fra Rønne kl. 16.30, så hvis du har mulighed for at hjælpe med at «bemande» eventen, så kontakt Lis på 2910 3444.

Vi vil kunne være der den første halve time, og derfor har vi besluttet, at plan B er, at vi i løbet af fredag og lørdag på anarkistisk vis, laver vores event på forskellige tider og steder, hvis det ikke lykkes at få bemandede den programsatte event.

Hvis du har lyst til at være med til at dele materiale ud og tale med publikum på eventen lørdag mellem 14.30 og 16, så send en sms til Lis på 29103444, så aftaler vi nærmere.

Under alle omstændigheder håber vi, at vi ses, hvis du er på folkemødet. Se omtalen i programmet her

<https://kalender.brk.dk/event/user-view/21482?redir=>

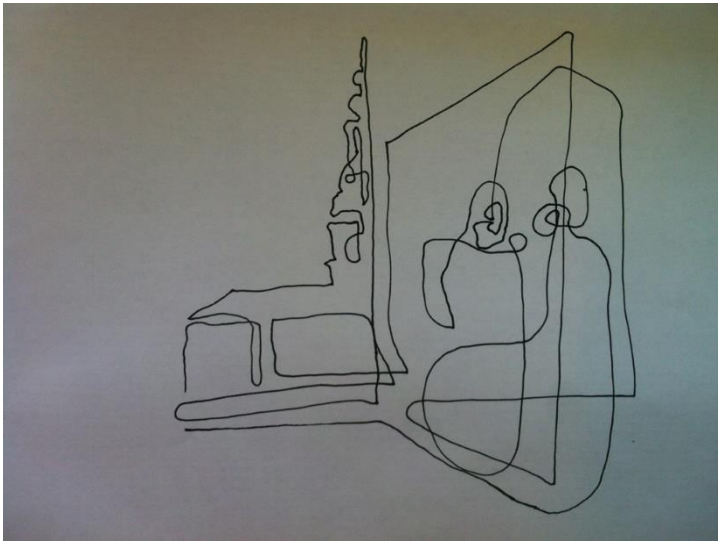
## Skift Clement ud med en dialogmager v/Mie Marcussen

*En venlig revolution eller evolution i dansk politik er stærkt tiltrængt. Det var der bred enighed om blandt de mange engagerede mennesker, der deltog på en workshop om dialog i politik. Mie Marcussen satte gang i deltagerne med hendes spørgsmål om, hvordan vi flytter dialogen ind på Christiansborg.*

Solen titter frem og oplyser Alternativets lokaler i indre København. Ved fælles hjælp fra de først ankomne stilles stolene på rad og række, og omkring kl. 19 fylder godt og vel 30 mennesker rummet. Nogle kender tydeligvist hinanden på forhånd fra deres arbejde i partiet, andre ser mere søgende ud. Side om side venter de på, at Mie Marcussen skal tage ordet.

Teknikken driller, men pyt, workshoppen handler alligevel om dialog, så projektoren slukkes. I stedet får deltagerne et velplaceret indspark til en livlig dialog om, hvad der skal til for at dialogen flytter ind på Christiansborg.

Mie beholder ikke ordet længe ad gangen, for dialogen skal have plads, og alle har noget, de gerne vil ud med. En glæde over Alternativets invitation til dialog i folketingsalen, en frustration over den skarpe tone i mediedebatten, en refleksion over hvorfor dialog ikke er den bløde vej, som man måske skulle tro.



Tegning af Mikkel Thomas Christensen

### **Forskellen mellem debat og dialog**

Mie lægger ud med at bede alle om at være nysgerrige på, hvad sidemanden forstår ved debat og dialog. Det er der mange bud på, og langt fra alle når op på flipoveren, men nogle gør:

#### **Dialog:**

Jeg hører dig

Synergi

Formålet er at undersøge forskellige perspektiver

Lytter til hinanden

Udviser nysgerrighed

Er ydmyg

#### **Debat:**

Jeg /du snakker

To monologer

Formålet er at argumentere og få ret

Respons på for forståelse

Udtrykker holdninger

Er sikker på sin holdning

Flere af deltagerne ytrer, at både dialog- og debatformen er vigtige i et demokratisk samfund. Problemet for dem at se er, når debatten ikke er sober. Tv-programmet "Debatten" med Clement er et eksempel på en uhensigtsmæssig debatform efter deltagerne mening. "Det vil klæde politikerne, hvis vi så dem i flere dialogprogrammer i stedet for debatprogrammer", drømmer en af deltagerne.



### **Hvad kan vi lære af filmen "Blinkende Lygter"?**

Latteren bryder frem, da Mie spørger om deltagerne kender filmen Blinkende Lygter, og hvilken scene fra filmen, der popper op i deres hoveder. "Puste æg" kvitterer deltagerne i kor, og en yngre mand hjælper de indre billeder på vej med replikken: "Det er jo en syg høne, der har lagt det æg".

Deltagerne rekonstruerer hurtigt scenen, hvor Sofie Gråbøl får placeret en solid knytnæve imellem øjnene. Hvordan ville I reagere, hvis I på tilsvarende vis følte, at I blev nedgjort, ydmyget eller krænket?" spørger Mie. "Jeg ville slå", "Jeg ville sige, jeg kan ikke tænke lige nu. Kom igen i morgen", "Jeg snerrer af folk, når jeg er presset", lyder det fra forsamlingen.

Under pres aktiverer vi mennesker den del af hjernen, som er involveret i følelseslivet og korttidshukommelsen. Når vi er i højeste beredskab, forsøger vi ligesom dyr at afværge truslen ved at kæmpe, flygte eller fryse/spille død. Pointen er, at vi alle reagerer, når vi oplever, at vi bliver nedgjort, ydmyget eller presset. Nogle reagerer med en knytnæve i ansigtet, nogle med en verbal knytnæve og andre tackler det som om, de har siddet i lotusstilling hele livet.

Tryk avler ofte modtryk, og vi lukker vi os om vores eget perspektiv og er ikke længere i stand til at se den andens perspektiv. Det samme sker for politikerne. Politikerne herhjemme deler i stedet verbale knytnæver ud til højre og venstre. Det nytter ikke noget at presse, hvis vi skal finde frem til en god fælles løsning, siger Mie. "Et tv-program som Debatten handler ikke om at finde gode løsninger, men mere om at teste, hvor gode politikerne er under pres", pointerer en af de tilstedeværende kvinder.

### **The end is near**

På den ellers nøgne hvide væg hænger en gammel invitation til et økosymposium. "The end is near" står der på noget, der ligner et blodigt stykke kød. En dystre fremtidsudsig. Mie taler videre om sammenhængene mellem vores måde at møde konflikter på i det små og i det store. "Vi må have flyttet menneskeheden fra at være konfliktnalfabeter til at være konfliktkompetente, og det starter her. Jo flere vi er, der kan skabe gode og fredelige løsninger gennem dialog, jo tættere kommer vi på en verden, vi har lyst til at videregive til vores børn". Deltagerne griner til ordet konfliktnalfabeter, mens alvoren synker ned.

### **Pressen som den 4. statsmagt**

Debatten er bare et show og en styrkeprøve, hævder flere af de tilstedeværende. En mand uddyber: "Når vi ser politikerne, er beslutningerne allerede truffet. Partilinjen er lagt. Her gælder det for Clement om at gå dem på klingen. Politikere kan ikke lige sige, nu ringer jeg til Mette. Det holder ikke". Andre påpeger, at det vil være utænkeligt, at en politiker midt i Debatten siger: "Måske der er noget, om det du siger. Det vil jeg gerne tænke nærmere over". Og lige så utænkeligt vil det være, at de forholdt sig oprigtigt nysgerrig til modparten og stillede uddybende spørgsmål, de gav sig tid til at høre svaret på.

Flere af deltagerne begynder at tale om Alternativets fremtoning i medierne, som adskiller sig fra de andre partier. Ifølge deltagerne er Alternativet mere stille og svarer mindre igen. Som eksempel herpå nævnes Rasmus Nordqvists åbningstale i Folketinget, hvor halvdelen af talen bliver brugt på at række hånden ud til samarbejde med de andre partier.

Men fordi de er mindre konfliktoptrappende, bliver de ikke inviteret i medierne så ofte, siger en deltager. Og en anden supplerer: "Der er ikke plads til dialog i medierne. Det går alt for hurtigt".

## **Mere dialog i politik**

Aftenens store spørsmål er, hvordan vi flytter dialogen ind på Christiansborg. Mie deler deltagerne op i mindre grupper. Stolene bliver hurtigt drejet og små cirkler tager form. Alle kan se hinanden i cirklerne. Tiden er knap, men det er ideerne og de nysgerrige ører ikke.

En gruppe foreslår, at vi skal rive folketingssalen ned og opbygge et rum, der i højere grad indbyder til dialog. En anden siger, at den politiske proces bør være mere gennemsigtig for borgerne. Vi skal helt ind i udvalgsrummene, hvor beslutningerne bliver truffet. En tredje foreslår at ændre journalistuddannelserne, så journalisternes pen bliver mindre konfliktoptrappende. En fjerde siger, at vi må lære, at dialogiske løsninger tager tid. Det er ikke en revolution, men en evolution.

## **Hvad med de andre partier?**

Efter et par timer med oplæg, kommentarer og dialoger summer rummet stadigvæk af energi. Men nu skal deltagerne hjem til barnepige og familier, andre fortsætter dialogerne i det små.

Før døren lukker sig, siger en mand: ”Alle vil det samme her. Vi sidder og nikker til workshoppen. Kunne det ikke være spændende at sende en invitation til et oplæg om dialog til andre partier på Christiansborg?”

## **Kan smilefjes gi bedre organisationskultur? v/ Kjell Ribert**

*Interview bragt i Ugeavisen Ledelse nr 11 den 18.3.2016*

– Det holder ikke med et klikk på et smilefjes. Kartlegging av ansattes følelser har ingen hensikt uten at dette også følges opp med gode, kvalitative samtaler med de ansatte, hevder coach og konfliktrådgiver Kjell Ribert.

Ribert mener ledere bryr seg for lite om de ansattes følelser i arbeidslivet. Han mener imidlertid at lederne må holde tunga rett i munnen dersom medarbeidernes følelser skal kartlegges. – Det er viktig å være opptatt av medarbeidernes følelser. Vi er for lite opptatte av følelser i arbeidslivet. Ledere tenker ofte at det blir for mye snakk og for lite jobb. Samtidig er det svært viktig hvordan man skal kartlegge disse følelsene. Det holder ikke bare med et klikk på et smilefjes, fastslår han.

## **Lav kvalitet**

Problemet med bare å gjennomføre en enkel kartlegging av de ansattes følelser er at kvaliteten på målingen blir lav. Det trengs ulike former for personlig kontakt for å få et verdifullt innblikk i de ekte følelsene, ifølge Ribert. – Det eksisterer mer enn 100 ulike kvaliteter på følelser. Sjansen for at et museklikk skal gi god informasjon om disse er forsvinnende liten, sier han. Han presiserer at en emoji-måling kan være bra som et utgangspunkt i en mer kvalitativ måling, men ledelsen må også ha samtaler med de ansatte. Må vite hva du føler og sier Ribert viser til forskning utført av den amerikanske psykologen Carl Rogers, som viser at det finnes to typer kommunikasjon. Den ene typen kommunikasjon skaper avstand og dårlige følelser mellom mennesker. Konflikter eskaleres oftere, og folks oppmerksomhet går derfor i retning av å hevde seg selv eller å trekke seg tilbake. Det tar lengre tid å få landet saker, og noen ganger blir det umulig for folk å samarbeide under slike betingelser. Den andre typen kommunikasjon skaper nærhet og ro i den enkelte, noe som fører til at de i større grad aksepterer hverandres ulikheter og forskjellige virkelighetsoppfatninger. Tryggheten på seg selv er sterkere fordi man føler seg respektert av den andre. Positive følelser oppstår fordi den enkeltes behov er tilfredsstillt. – Jeg lener meg på Rogers’ forskning, som sier, at vi må bli mer kongruente. Det innebærer at det må bli mer samsvar mellom det vi sier og føler, og at vi må tørre å sette ord på det vi føler. Hvis du får en dårlig følelse hver gang sjefen kommer inn i rommet, er det viktig, at du kan sette ord på denne følelsen, sier Ribert.

## **Lytting**

Han påpeker også viktigheten av samsvar mellom kroppsspråk og verbalt språk. Samsvaret fører til trygghet. – Når du klarer å si til en annen person at du merker at du blir irritert når han snakker slik til deg, har du kommet et stykke på vei. Dersom kartleggingen av ansattes følelser ikke er grundig, øker også avstanden og potensialet for psykologisk stress. – For å oppnå mer samsvar, må den andre parten være flink til å lytte. Det innebærer at man må ha en aksepterende holdning til den man lytter til. Aksepten trenger ikke nødvendigvis handle om selve saken – det holder med forståelse for den følelsesmessige situasjonen som samtalepartnern din er i, forklarer Ribert.

## **Empati**

For virkelig å kunne ta rede på medarbeidernes reelle følelser må ledelsen bry seg om den enkelte ansatte, og ville ha kunnskap om dennes situasjon. – Når ledere sier noe sånt som «du sier alt er ok, men jeg kan se at det ikke er det», utvises det empati. Med slike kvaliteter kan man hjelpe andre til å erkjenne og å sette ord på følelsene sine. Ribert er opptatt av at ledelsen ikke må bruke kartleggingen på en negativ måte, for eksempel gjennom ensidig å være opptatt av å kontrollere den ansatte.

– Dersom man ikke har medarbeiderens utvikling i tankene, faller hensikten med å kartlegge følelser bort. Er lederen opptatt av verdighet og utvikling, derimot, vil det føre til mer lojale medarbeidere, og dermed mer lønnsomhet, forklarer han. Han understreker at ordet kartlegge, i denne sammenhengen, er et negativt ord. Det er hensikten med dette arbeidet som er avgjørende. – Dersom det er et generelt problem med sinne i en organisasjon, for eksempel – og hensikten er å minske dette problemet – kan en kartlegging i seg selv være verdifull. I en organisasjon er det viktig at man er opptatt av medarbeidernes følelser, men da skal man være det for medarbeidernes skyld, sier han.

### «Hensynsbetennelse»

Mange har kanskje opplevd å være redd for å si sin mening, i frykt for hva samtalepartneren vil føle. Her er vi for forsiktige, mener Ribert. Årsaken til dette er at vi har lett for å sause sammen sak og prosess. Med en gang samtalen tar en personlig vending, eskaleres konflikten. – Folk er redde for at den de snakker med vil føle seg verre når vi sier noe. Vi må imidlertid huske på at vi ikke lager en følelse inne i andre mennesker. Den følelsesmessige reaksjonen den andre får oppstår som resultat av hvem den andre er, og hvordan den andre fungerer. Noen blir sinte, andre blir overrasket, mens andre igjen kanskje blir redde når vi sier noe. Mange av oss oppfører oss likevel som om vi er ansvarlige for hva andre føler. Det ansvaret har vi ikke. Vi er ansvarlige for hva vi ønsker å oppnå med det vi kommuniserer til andre mennesker, og hvordan vi sier det til dem, påpeker han.. En leder kan for eksempel bekymre seg for hva hennes ansatte vil føle når hun skal ta opp kvaliteten på rapportene den ansatte skriver. Kanskje den ansatte blir lei seg, sint, føler seg overkjørt, belært eller noe annet negativt. – Lederen unnlater da ofte å snakke om rapportene, og lar sin bekymring for hva den ansatte måtte føle styre hva hun sier og hva hun ikke sier. Dette er hva jeg kaller hensynsbetennelse, forklarer han. Han legger til at frykten i bunn og grunn ikke handler om hva vår samtalepartner føler, for det vet vi faktisk ikke. – Frykten er for hva vi tror hun vil komme til å føle. Når vi lar oss styre av hensynsbetennelsen, tillater vi oss å bestemme for den andre hvordan hun vil reagere, og dermed unnlater vi å gi den gaven en velformulert og ivaretagende tilbakemelding kan være, sier han.

## En generalforsamling i retorikkens og dialogens ånd v Trond Lexau

Fredag 11.mars ble årets generalforsamling avholdt, på tradisjonelt sted på Frederiksberg Campus i Rolighedsvei, og på tradisjonell måte. Fremmøtet var som vanlig godt, og det samme var humøret.

Tradisjonen tro startet møtet med et faglig opplegg. Denne gang møtte vi den kjente retoriker Janus Beyer. Janus har lang erfaring som taleskriver for blant annet politikere og embedsmenn, hvor hensikten gjerne er å vinne en forsamling for sin sak eller sitt standpunkt. Slike bidrag fra den tverrfaglige kunnskapsbasen er givende, og jeg finner alltid elementer som gir meg tilleggsinnsikt som kan anvendes i egen virkelighet. Også dette opplegget gav assosiasjoner til konflikthåndtering og bidrag til forståelse av kommunikasjon, og ikke minst pedagogikk som forutsetning for kommunikasjon.

Kjekt var det å konstatere at man også i retorikkfaget fortsatt bygger på refleksjoner og kunnskap fra menneskehetens fjerne fortid, og at Aristoteles` s tankekonsept stadig råder grunnen. Mens verden stadig forandrer seg og man kan få vanskeligheter med å holde seg oppdatert, er den gamle kunnskapen om mennesker alltid like relevant.

Janus gjennomgikk Aristoteles` s fem faser for forberedelse: Intentio, Dispositio, Elocutio, Memoria, og en femte kategori som jeg ikke klarte å få med meg. Dessuten gjennomgikk han systemet av tre elementer for overbevisning: Logos, Ethos og Pathos. Med dette som bakteppe var det lett å kjenne igjen både egne suksesser og mindre vellykkede opptredener, både fra megling og fra rettssalen. Ja, i det hele tatt: her var det noe å lære, og til å smake på, både når man skal tale og skrive. Generalene samlet seg deretter til generalforsamling, også ved denne anledning på samme måte, som mange ganger før i vår historie. Bestyrelsens årsberetning ble gjennomgått og kommentert, og det ble snakket og ment. Noen bestyrelsesmedlemmer ble takket av for sin innsats, Marion Thorning, Anja Tüchsen Hofgaard og Ruth Juell. Som nye medlemmer til bestyrelsen ble innvalgt Leise Dølner og Maria Lukac. (Sistnevnte som suppleant).

Som sedvanlig ble seansen avsluttet i den stilige og fremragende restauranten på grunnplanet, hvor både mat og drikke holder en standard en nordmann vet å sette stor pris på.

## Om arbeidet med konflikthåndtering og -forebyggelse i CBS´ trivselskampanje v/Trine Madsen, HR utviklingskonsulent på CBS og MKM7´er

Mens jeg svedte over studierne sammen med mine holdkammerater på MKM7, fik jeg også muligheten for at skifte job til en stilling som HR utviklingskonsulent med psykisk arbeidsmiljø som hovedområde på min arbeidsplass gjennom nu snart 10 år, CBS. Et stillingsskifte, der har givet mig mulighed for at praktisere konfliktmægling og undervise i konfliktforebyggelse og -håndtering på arbeidsplassen. Så selvfølgelig hoppede jeg ud i det!

Det første større projekt, jeg har været med til i min nye stilling, er trivselskampagnen ”Vejen til Trivsel”. En del af kampagnens aktiviteter handler om konfliktforebyggelse, og det er selvfølgelig erfaringer fra én af de aktiviteter, som jeg gerne vil dele med jer.

### **Kort om kampagnen Vejen til Trivsel**

Kampagnen ”Vejen til Trivsel”, der løber fra efteråret 2015 og i hele 2016, arbejder med forebyggelse af trivselsproblemer på individ-, afdelings-, leder- samt organisationsniveau. Aktiviteterne i kampagnen bliver udviklet i tæt samarbejde mellem afdelingens ledere, medarbejderrepræsentanter og HR, og hvor nogle af aktiviteterne er for en hel medarbejdergruppe, så har andre karakter af pilotprojekter.

Kampagnens to hovedfokusområder er, på baggrund af CBS´ trivselsmåling, dels arbejdspress og arbejdsbelastning og dels mobning. Et mindre område i kampagnen, der er kommet til på baggrund af medarbejderønsker, er konflikthåndtering.

Endelig har kampagnen til formål at skabe opmærksomhed i hele organisationen om vigtigheden af et godt psykisk arbejdsmiljø, hvorfor vi sideløbende aktiviteterne laver en intern awareness-kampagne.

#### **Første pilotprojekt om konflikthåndtering og konfliktforebyggelse**

Der er særligt én aktivitet, som jeg vil dele med jer, og det er det første pilotprojekt om konflikthåndtering og -forebyggelse i den afdeling, der til dagligt sagsbehandler klager fra de studerende. Ind i mellem skal medarbejderne håndtere frustrerede studerende under klageprocesserne, f.eks. ved eksamensklager og klager over afslag på optag på et studie.

Ud fra medarbejdernes egne cases og ønsker sammensatte min kollega og jeg et 2-dages seminar med fire workshops om emnerne: Undervisning i konfliktteori, om konfliktforebyggende klageprocesser, træning i håndtering af truende adfærd, samt handlingsplaner for både forebyggelse, håndtering og opfølgning ved trusler. Afdelingen har over den seneste årrække heldigvis kun oplevet ganske få tilfælde af trusler mod medarbejderne, der generelt har et rigtig godt forhold til de studerende. Men medarbejderne ønskede at arbejde i dybden med konflikthåndtering i klagesituationen, dels for at forebygge konflikter og trusler, og dels for at få udviklet egne kompetencer indenfor konflikthåndtering og dermed blive mere sikre i håndteringen af en samtale med en frustreret studerende. Jeg vil herunder beskrive et par af elementerne i undervisningen på seminaret.

En af de ting vi gjorde, var at hente inspiration fra projektet Styrket Borgerkontakt. På seminaret underviste Søren Viemose medarbejderne i metoderne bag projektet. I det sidste nyhedsbrev skrev Anne McClymont om metoderne, som bl.a. er hentet fra konfliktmæglingens faser, og som projektet har haft succes med i forbindelse med klager fra borgere til offentlige myndigheder. Metoden sætter fokus på at komme i dialog med klageren så tidligt som muligt i klageprocessen og giver samtidig sagsbehandleren et konkret og overskueligt værktøj til samtalen med klageren i tre trin (1: introduktion, 2: Lytte, opsummere og stille spørgsmål, 3: Lav en aftale og sig tak). Styrket Borgerkontakt har haft stor succes i kommunerne, og resulteret i at op til 50% nedlagde klagen igen samt øget både borger- og medarbejdertilfredshed.

Vores afdeling på CBS blev inspireret af metoden, og de har siden seminaret i efteråret forsøgt metoden på udvalgte sager med succes.

I min undervisning af medarbejderne, i konfliktteori, tog jeg udgangspunkt i deres egen konkrete cases. Ud fra de situationer, de beskrev, sammensatte jeg en gennemgang af konfliktteorien, samt skrev to rollespil for at de kunne øve sig i at bruge teorien i praksis. De ting jeg fokuserede på var bl.a. personlige konfliktmønstre, dimensioner i konflikten, konflikttrappen, konfliktspiralen fra den transformativ mæglingsmodel, hvordan man bruger sproget til at deeskalere konflikten, samt hvordan man kan håndtere at skulle give en negativ besked.

Et af de elementer, som deltagerne synes rigtig godt om, var rollespillene, som de sidenhen har fået lejlighed til at prøve igen. De nævnte bl.a. at rollespillene gav dem indsigt i begge parter konfliktmønstre samt betydningen af sprog og kropssprog. De blev tydeligt for dem undervejs, hvor svært det var for "klageren" at holde fast i sin vrede, når vedkommende blev mødt af en medarbejder, der kunne bevare roen, lyttede og brugte konfliktnedtrappende sprog.

#### **Andre aktiviteter i støbeskeen om konfliktforebyggelse og -håndtering**

Kampagnen har også andre aktiviteter om konflikthåndtering i støbeskeen. Dels håber vi at kunne udvikle pilotprojektet til et bredere tilbud til relevante medarbejdergrupper, og dels er der helt nye aktiviteter på vej i efteråret, bl.a. konflikthåndtering for ledere og tillidsrepræsentanter.

Læs mere:

I sidste nyhedsbrev om Styrket Borgerkontakt: <http://us9.campaign-archive2.com/?u=ca75fac0abed767aa464f224c&id=7c38adc190&e=ec9f4e89bc>

Mens kampagnens hovedsider kun findes på medarbejdernes intranet, er interesserede udefra velkomne til at følge med på kampagnens nye blog, Trivselsbloggen, på CBS' webavis CBS Observer: <http://cbsobserver.dk/velkommen-til-trivselsbloggen>

## **En fengslende dialog v/ Trond Lexau**

25.mai deltok jeg i en dialogproces i et fengsel. Foranledningen er dialogprosesser som over år har foregået i England, i direkte forlængelse av et arbeid filosofen David Bohm satte i gang for en del år tilbake. Stiftelsen Flux i Oslo har adoptert opplegget og kjører noen tilsvarende prosesser i Norge, både i Oslo og Bergen, under overskriften «Fengselsdialoger». Hensikten er å arbeide sammen med både innsatte og ansatte i fengslene. De norske prosessene har holdt på en tid, og prosjektet i Bergen hadde sin dialog nr 6 nå. Ved slike prosesser inviterer de inn en gjest fra samfunnet, og denne gang skulle jeg ha rollen som gjesten. Prosessen ble ledet av Christian Vallentiner og Trine-Line Biong, begge med lang erfaring i dialogarbeid og –prosesser. Forbindelsen til Flux og disse personer er frukter av mitt arbeid med «Dialogisk Cafe», som jeg har fortalt om ved flere anledninger.

I fengselsprosessen deltok det 8 langtidsfanger (med lange og alvorlige dommer) og 4 fengselsansatte, på ledernivå. Prosessen var helt åpen, og det ble invitert til å dele sine tanker med de øvrige, og reflektere i fellesskap om både tanker og følelser. Prosessen var helt åpen, og i tråd med David Bohms tanker om et felles erfaringsarkiv vi alle har tilgang til, og en deling av menneskelige aspekter. Deltakelsen var god, og deltakerne fra begge sider fortalte om sine gode opplevelser fra disse dialogene, om at evnen til å se den annens perspektiver var økt, og at dialogene hadde vært berikende for dem alle. Dialogen hadde god flyt, i en veldig fin tone, og samtalen åpnet seg slik idealene for dialog er. Humanisering av den andre blir mitt stikkord for hva jeg opplevde. Anerkjennelse av fangens fortvilte situasjon og hans følelser og tanker, hadde innvirkning på de ansatte, og samtidig fikk fangene forståelse og anerkjennelse for de ansattes rolle og risikosituasjonen. I dialogen kom det frem mange forslag til hvordan et fengselsliv kunne vært annerledes, og derfor oppleves som et bedre sted, både for innsatte og ansatte. Prosesslederne hadde god kontakt med nøkkelpersoner blant de ansatte, som sikret positive holdninger i virksomheten. Imidlertid var de ansatte kun representert ved ledere og ikke vanlige fangevoktere. Utviklingen i dialogen ble imidlertid konsensus om at dette også var et sted for møte med fengselsvokterne, og slike ville nå bli invitert til neste samling.

Prosessen var fin, jeg følte meg godt ivaretatt av både innsatte og ansatte, og jeg opplevde en høy grad av refleksjon, selverkjennelse og utvikling hos den enkelte. Opplysninger som ble gitt i dialogen dokumenterte etter min mening en høy grad av selvforståelse, og selvutvikling, hos begge kategorier. Dette må være et viktig arbeid, også for arbeidet med innsatte. Prosesslederne fra Flux passet godt inn i vårt profesjonelle syn på slike prosesser, og et samarbeide med dem virker uproblematisk, og til å anbefale.

## **Næste nummer**

Planen er, at NM nyt utkommer i januar, maj og september. Deadline er den 5. i samme måned. Desværre er maj-nummeret blevet til et juni nummer denne gang.

### **Har du et indlæg til næste nummer?**

Vi er et lille redaktionsudvalg, bestående af Trine Madsen, Judith Lansade og Lis Graae. Men DIN indsats er den vigtigste, for du kan være med til at levere indholdet i nyhedsbrevet:

Dit indlæg kunne handle om, hvad har du oplevet, hvad skal du opleve, hvad har du gang i, som du vil dele med os andre i foreningen, hvilke mægler-faglige tanker, har du gjort dig, hvad kender du til af mægler-faglige og –relevante aktiviteter eller hvad du har lyst til at bidrage med til nyhedsbrevet.

Dit indlæg kan være kort eller langt. Vi forbeholder os ret til at redigere det, så det kommer til at passe til formatet i NM Nyt. Hvis du på grund af tidnød eller andre årsager ikke kan skrive indlægget selv, kan vi i et vist omfang sætte et interview op med dig, som vi så skriver en artikel ud fra.

Billedmateriale er vigtigt, for det fanger øjet og vækker nysgerrighed efter at læse netop dit indlæg, så hvis du overhovedet har mulighed for det, så send illustrationer sammen med dit indlæg.

Vi hjælper gerne med at udforme indbydelser til foreningens arrangementer, blot de relevante oplysninger – og gerne billedmateriale er til stede.

## **Kontakt**

Skriv til redaktionsgruppen via [kontakt@nordiskemediatorer.com](mailto:kontakt@nordiskemediatorer.com)