

MEDIATION GØR ÉN KONFLIKT TIL TO VINDERE

01.09.2005

Konflikter på arbejdspladsen kan medføre et ubehageligt arbejdsmiljø og i værste fald afskedigelser. Men en mediator kan hjælpe, inden det når så vidt – og sikre en vind-vind-situation for alle

Af Henriette Grønnebæk Paulsen

Alle arbejdspladser oplever nu og da, at to stridende parter ender i en konflikt, som synes uløselig. Hvor diskussioner om hjørnekontoret, budgethåndteringen eller projektstyringen overskygger alt andet og medfører en stigende anspændt stemning, ikke bare for de involverede parter, men også for resten af virksomhedens medarbejdere.

Og det er ingen tjent med. Derfor er det vigtigt, at der bliver taget hånd om problemerne – for eksempel ved hjælp af en mediator.

- Mediation er en konfliktløsningsform, hvor en upartisk part går ind og hjælper de stridende parter til selv at finde en løsning på deres problem. Mediatoren kommer altså ikke med løsningsforslag, men gennemgår sammen med parterne processen, der fører frem til beslutninger, som de selv træffer, fortæller Tina Monberg, der er uddannet mediator, advokat og psykoterapeut og stifter af mediationcenter a/s.

Konfliktens trappetrin

Hun forklarer, at en konflikt indtil et vist punkt kan løses ved selvhjælp eller kollegers hjælp. Men på et tidspunkt vil der uvægerligt blive brug for yderligere støtte, hvis ikke konflikten blot skal fortsætte sin optrapning.

- Vi kan anskue en konflikt ud fra forskellige stadier – eller trappetrin. Første trin er uenighed. Her er konflikten konstruktiv, og parternes uens syn på sagen kan udnyttes til videndeling og innovation. Men sker det ikke, starter næste trin – skænderierne. Her drejer konflikten sig om personen og ikke længere om uenigheden. På trin tre vil parterne føle direkte ubehag ved at møde hinanden, så derfor sørger de for at spise andetsteds i kantinen eller møde tidligt, så de slipper for at løbe ind i modparten. Og på næste trin danner de alliancer og får involveret kollegerne og resten af arbejdspladsen i kampen, konstaterer hun og tilføjer, at det er her, mediatoren kommer ind i billedet.

Ind med mediatoren

For nu er situationen løbet løbsk. Ligesom når vi indser, at vi umuligt kan slukke en ildebrand selv og er nødt til at ringe 112, er virksomheden nu også nødt til at få hjælp.

- Mediatoren går i første fase ind og beder parterne om frit at fortælle om stridighederne. Og spørger i næste fase ind til problemerne for at afdække parternes underliggende behov. Hvorfor er det et krav fra begge parter at få det omstridte hjørnekontor? Hvad vil de opnå med det? Er det behovet for prestige, for at høste anerkendelse og respekt fra kollegerne, der ligger bag kravet? Eller er det et socialt behov, der skal dækkes, spørger Tina Monberg og understreger, at mediatoren ikke skal komme med løsninger, men blot afdække parternes behov.

Find løsningen

Den tredje fase er nemlig brainstormingsfasen, og her skal de stridende parter selv finde ud af, på hvilke andre måder deres behov kan opfyldes.

- Parterne skal komme med løsningsforslag. Det kunne for eksempel være, at den part, der har behov for prestige, får det på en anden måde – på et tilsvarende kontor, i en ny stilling eller lignende. Eller at ham, der har et socialt behov for at have bestemte kolleger omkring sig, får mulighed for at flytte dem med sig til en anden lokalitet i virksomheden, pointerer hun og fortsætter:

- Derefter udarbejder vi i fjerde fase en handlingsplan. Den indebærer ofte en aftale om, hvordan parterne i fremtiden skal kommunikere. Efter en følelsesladet konflikt er det vigtigt at få talt om, hvordan parterne skal omgås hinanden fremover. Og til sidst træder vi over i femte fase og implementerer aftalen, forklarer hun og påpeger, at en mediator sagtens kan være en internt i virksomheden. Flere og flere ledere har allerede fået øjnene op for mediationens muligheder og sender sig selv på kursus for at blive bedre konfliktlødere.

Klar til selv at blive mediator?

På mediationcenter a/s kan du uddanne dig til mediator eller deltage i konfliktløsningskurser. Se mere på www.mediationcenter.dk.

Tina Monberg har på Børsens Forlag udgivet to bøger om mediation. Læs selv mere om emnet i:
To vindere – mediation som positiv konfliktløsning, 2002
Konfliktens redskaber – fra ubevidst kultur til bevidst strategi, 2005