

## Mediation – proces

Har talt med jer hver især i sidste uge. Som I ved, er min rolle at hjælpe jer til at få bilagt den udfordring eller strid, der er opstået. Dvs. hjælpe til, at tingene bliver sagt på en måde, der gør afstanden mellem parterne mindre og gør, at den anden part kan lytte.

Det er frivilligt at I er her. Det er jeres ledere der har anmodet mig om at denne proces sættes i gang. Men det vil jo selvfølgelig være sådan, at hvis vi ikke kan finde ud af en løsning ved disse møder, så vil lederne jo tage over, fordi vi er nødt til at have en arbejdsplads, hvor vi kan omgås hinanden på en respektfuld og god måde, så alle syntes godt om at være her.

Jeg vil gerne have, at vi aftaler nogle **spilleregler** for vores møde her. Blandt andet er det vigtigt at den enkelte får lov at **tale uden afbrydelser**. Man **taler kun for sig selv**, ikke på andres vegne. Vi holder en **ordentlig tone**, i et **afdæmpet toneleje**.

**Bliv på egen banehalvdel.** Når du taler, så **tal i jeg sprog** – jeg oplevede ..., jeg følte ..... **Ikke du sprog** – du er bare ....., det var dig der gjorde .... (= pege fingre)

Brug evt. **giraf-sprog**:

1. iagttagelse – ”Jeg oplevede at der skete ....”, uden domme og vurderinger, men objektivt
2. følelser – ”Det gjorde det ved mig ....”, giv udtryk for, hvad vi føler når vi iagttager denne handling: er vi sårede, bange, glade, morer vi os, osv.
3. behov – ”Jeg vil gerne have at ....”, giv udtryk for de (vores egne) behov der er forbundet med de følelser vi har indkredset.
4. anmodning – ”Er du med på at ....”, sig hvad vi har brug for at den anden gør fremover.

*Udlever notat om Giraf-sprog*

Forsøg at **lytte aktivt** og **hold paraderne nede**. Prøv at lytte også bag ordene, efter intentionen med det sagte. Spørg hellere, hvis der kan være tvivl om meningen (hvilket der meget nemt kan være, fordi vi jo alle selv fortolker ud fra vores egne erfaringer mm). Vi har to øre, to øjne og kun en mund. Det er fordi vi skal lytte og observere dobbelt så meget som vi selv taler.

Jeg vil måske afbryde jer ind imellem og bede om en uddybende forklaring eller spørge om hvordan det I siger helt præcist skal forstås, hvis jeg fornemmer, at det der bliver sagt ikke bliver hørt på den ønskede måde.

På Lederuddannelsen arbejder man ud fra tesen om at ”**jeg ved ikke hvad jeg har sagt, før jeg ser/hører din reaktion på det**”.

Tal præcist og objektivt – undgå lange fortællinger og eksempler, hvor det ikke er nødvendigt.

**Er I med på det?**

**Tavshedspligt** – Når vi går her fra, taler vi ikke med andre om det der er foregået, med mindre vi aftaler andet. Selvfølgelig må I tale med hinanden og med jeres leder. Men det er vigtig, at vi ikke får involveret flere i udfordringen end højest nødvendigt. Vi skal undgå at inddrage andre.

## **Konflikttrappen**

*Udlever notat om konflikttrappe*

Gennemgå trinene kort

Når jeg kigger på konflikttrappen, så tænker jeg, at I er der hvor der skabes fjendebilleder. Hvad siger I til det?

Nogen spørgsmål så langt?

### **Næste step**

Jeg vil gerne fortsætte med, lige at få jer til at overveje nogle spørgsmål sammen i hver jeres gruppe. (10 minutter – skriv ned)

1. Hvad vil I gerne opnå med dette her?
2. Hvad vil I gerne have svar på?
3. Hvad er det for særlige pointer der skal tages stilling til?
4. Hvad kræver det af dig/jer for at det kan lykkes?

Vær konkret, kort og præcis. Brug jeg-sprog osv. – Jeg interviewer jer om det (chunk op)

Mens den ene gruppe fortæller, skal den anden gruppe lytte aktivt og notere ned hvad der bliver sagt. For det skal I tænke over og komme med jeres feed-back på efterfølgende.

(Afdæk:

Hvad der skal tages stilling til?

Forslag til løsninger

Hvilke løsninger bruger vi?

Skriftlig aftale

Er vi færdige, eller har vi brug for at ses igen?

= følg det konceptet fra Linn Adrian)