

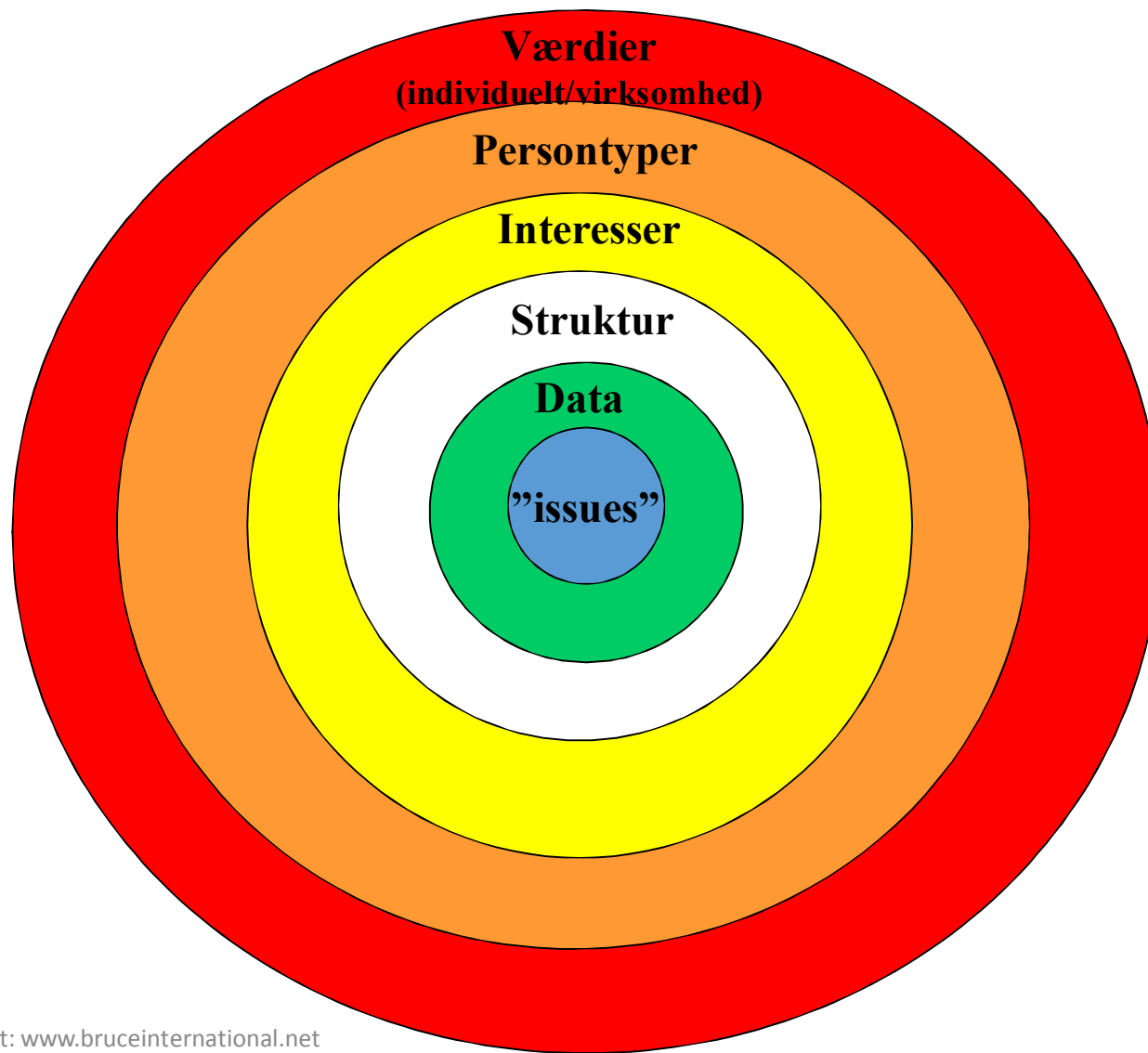
Tvistløsning i danske virksomheder generelt overblik med internationalt perspektiv - Mediators “værktøjskasse”



Erhvervslivets Mediationsdag
危机 Bruce International, 20. maj 2015

Mediators "værktøjskasse"

- konflikttypologi
- persontypologi
- mediationsprocessen
- principbetonet planlægning
- "win-win" fokus (før, under, efter)
- eskaleringsniveau
- mandater & indflydelse (c.a.p.i.)
- strategiske alliancer & koalitioner



Håndtering & ønsket resultat

- **Data konflikter**

håndtering: problemløsende

ønsket resultat: aftale, videre til andre elementer

- **Strukturelle konflikter**

håndtering: åben kommunikation

ønsket resultat: gensidig accept

- **Interessekonflikter**

håndtering: **forhandling**

ønsket resultat: en aftale

- **Personkonflikter**

håndtering: kommunikation (verbal/non-verbal)

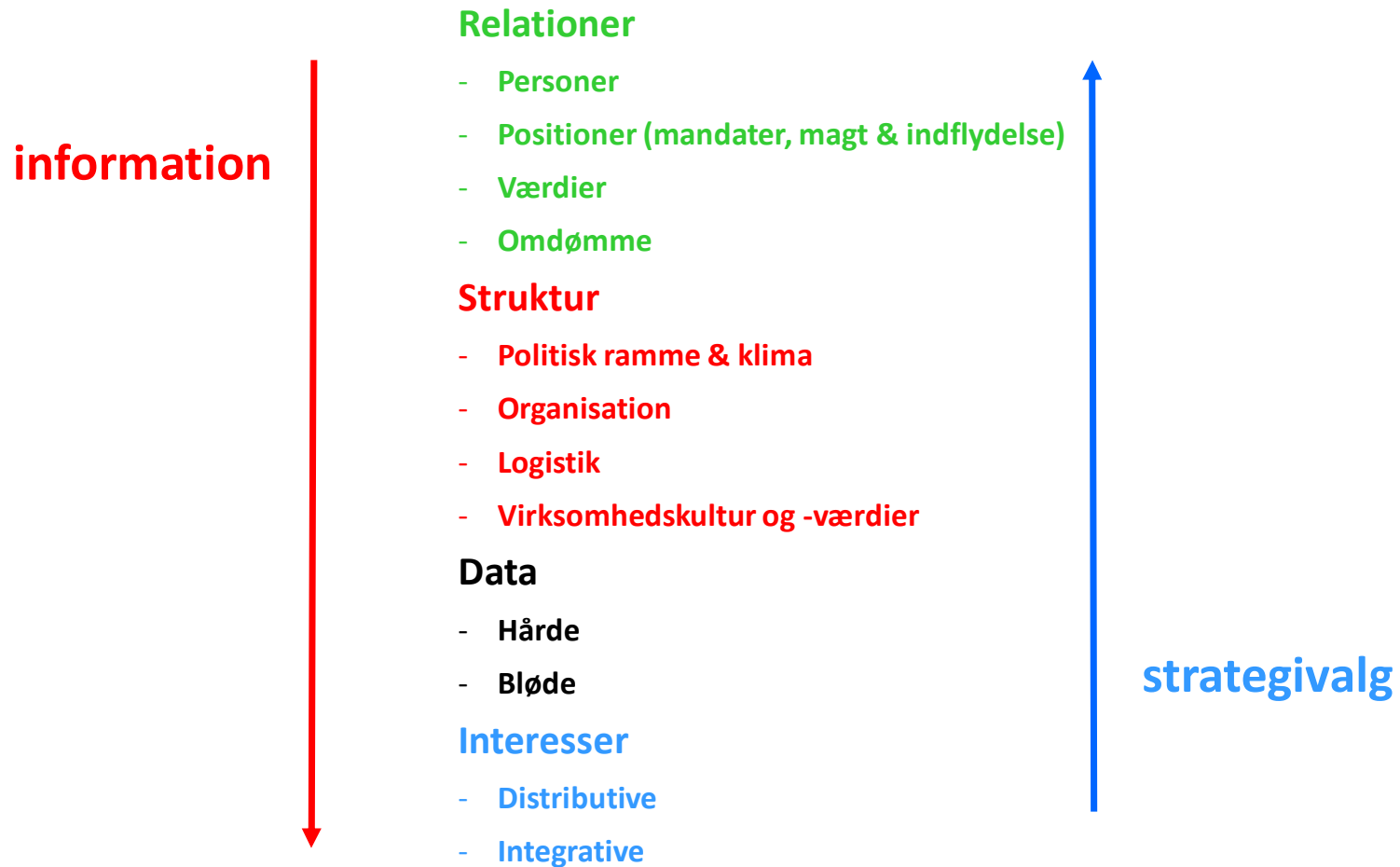
ønsket resultat: gensidig respekt

- **Værdibaserede konflikter**

håndtering: åben kommunikation

ønsket resultat: gensidig forståelse

BI Konflikt håndteringsmodellen



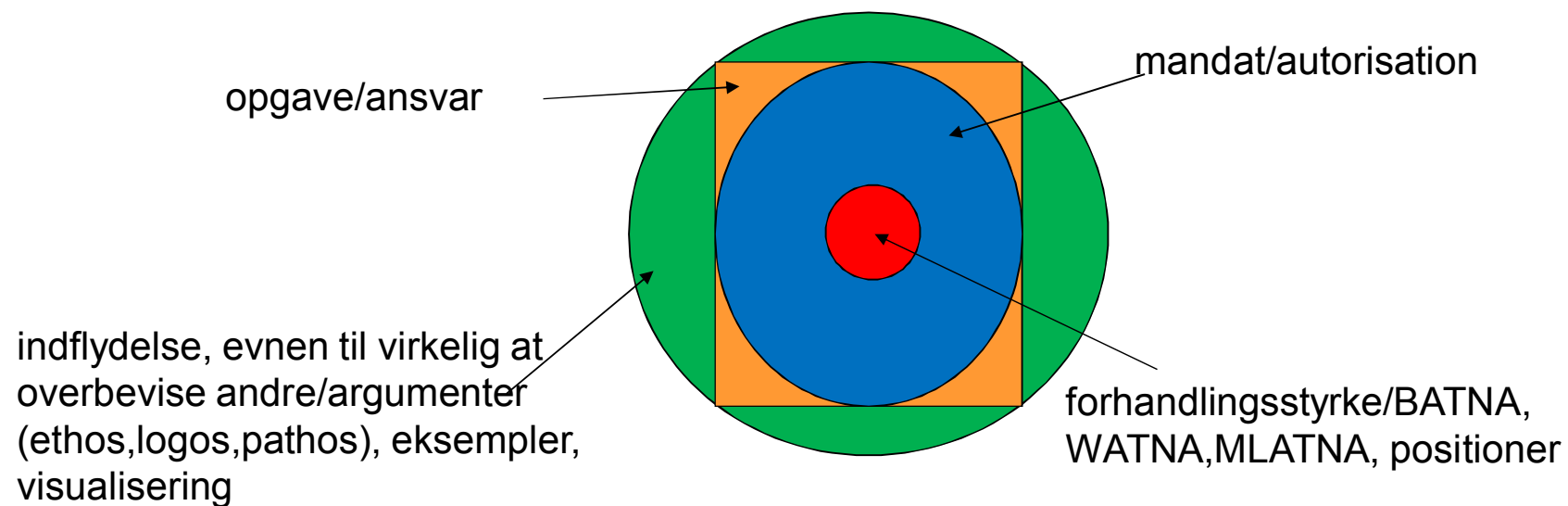
Mediationsmødet

- DEFREEZE 1) mediator åbner
- ACCUMULATION 2) parterne redegør for konfliktens elementer
- DELIBERATION 3) parterne bliver enige om hvad der skal tages stilling til
- INCUBATION 4) parterne overvejer/evaluerer løsningsbidrag og –forslag
- ILLUMINATION 5) parternes fælles brain storm og løsningsidéer
- ACCOMODATION 6) parterne identificerer den fælles løsning
- FINALIZATION 7) aftalen indgås, udformes og underskrives
- REINFORCEMENT 8) mødet afsluttes og det aftalte gennemføres

Principbetonet planlægning

- **Interesser** (fokus på interesser ikke positioner)
- **Relationer** (adskil personer fra problemer)
- **Optioner** (find fællesnævnerne – vær kreativ)
- **BATNA/WATNA/MLATNA** (alternativer & risikoafvejning)
- **Hierarchy of Objectives/ZOPA** (mål, begrænsninger, muligheder)
- **Legitimitet** (**objektive** kriterier/**fairness**)
- **Kommunikation** (verbale/non-verbale udtryk & fremtræden)
- **Holdning** (vilje til at gennemføre & implementere)
- **Åbningsstrategi**
- **Afslutningsstrategi**
- **BI Konflikt håndteringsmodellen** (konflikttyper & strategivalg)
- **Sensationals** (prioritering af interesser, appel, argumenter & ”framing”, visualisering)

– capi (i forhandling)



– effektivitet af a, p & i

