

## Hvad er mediation?

### Formål

Mediation (også kaldt konflikthåndtering) er en metode, der er velegnet til at løse op for diverse konflikter og uoverensstemmelser. Formålet er at parterne får en større forståelse for egne og den andens bevæggrunde for at handle som vedkommende gør. Derigennem bliver parterne i stand til at handle på en måde, der fjerner eller mindsker konflikten.

### De grundlæggende principper for mediation

- Mediation er altid frivillig for parterne
- Mediation foregår i fortrolighed.
- Mediator er neutral og kommer ikke med forslag til løsning
- Mediator leder og styrer processen

Ved at mødes et par gange sammen med en mediator kan det ofte lykkes gennem dialog, at de involverede partnere får en større forståelse for de bagvedliggende årsager for en given konflikt. Den forståelse giver både en højere tolerance overfor sig selv og andre – samt åbner et rum og en lyst til at handle anderledes i den konkrete situation.

### Kort om konflikter

DTU betragter konflikter, som et vilkår på en stor og alsidig arbejdsplads. Konflikter kan komme til udtryk på mange forskellige måder, hvor det er mere eller mindre tydeligt hvad konflikten handler om. En konflikt skal dog altid tages alvorligt, også selvom det kun er én part, der oplever konflikten. Et godt arbejdsklima er et afgørende element i forebyggelsen af unødige konflikter. Alle medarbejdere og ledere på DTU forventes at tage aktivt del i at opretholde en god arbejdskultur og at være opmærksomme på eventuelle konflikter.

### Når behovet for mediation melder sig

Konflikter kan opstå i alle situationer, hvor mennesker er i kontakt med hinanden.

Ansvar for at initiere konflikthåndtering er en ledelsesopgave, men konflikter bør altid søges løst mellem de implicerede parter. Hvis en konflikt adresseres på næste ledelsesniveau optrapper det konflikten og gør den sværere at løse. Derfor anbefaler Koncern HR altid at søge at løse konflikten på lavest mulige niveau.

## **Mediation på DTU**

### **Hvordan får jeg hjælp?**

I koncern HR er der en række medarbejdere, der både har viden om konflikter og erfaring med at arbejde som mediator. Det betyder at du kan få hjælp i Koncern HR, hvis du er en del af en konflikt, eller gennem dit ledelsesansvar kender til en konfliktsituation du ønsker, der bliver løst op for.

Det vil ofte være nærmeste leder, der henvender sig til instituttets HR Partner, som formidler kontakten til mediator. Koncern HR anbefaler at første møde mellem mediator og de involverede parter foregår med parterne en ad gangen. Formålet med det første møde er at etablere et overblik over situationen. Derefter mødes parterne i et fælles rum med mediator for gennem dialog at beskrive problemet, dele oplevelser om konfliktsituationen og drøfte individuelle præferencer. Afslutningsvist indgår parterne aftale om, hvilke koordinerede handlinger de vurderer, kan bidrage til fortsat at løse op for konfliktsituationen.

### **Metode**

Mediator fungerer som procesleder og har ansvar for at understøtte et konstruktivt forløb mellem de involverede parter. Parterne har ansvar for at søge en konstruktiv løsning, samt at være åbne og ærlige, når de deler hvordan de hver især oplever konfliktsituationen. I forbindelse med afslutning af mediationen anbefaler HR at orientere nærmeste leder(e) om indgåelsen af fremadrettede aftaler.

### **Varighed**

Et formøde med nærmeste leder og de involverede parter, samt 1-3 møder mellem parterne er oftest tilstrækkeligt for at løse op.

### **Vilkår**

Inden en eventuel mediation påbegyndes er det væsentligt at de involverede parter tilkendegiver, at de er interesseret i at arbejde frem mod en fælles løsning på en erkendt konfliktsituation.

### **Fortrolighed**

Hele processen er fortrolig. Mediator må ikke uden forudgående aftale med de involverede parter videregive nogen former for oplysninger.