

Konflikthantering

EN HANDEDNING



Folkuniversitetet

Alla människor är olika och har olika behov. Vissa behov syns tydligt medan andra kan vara svåra att förstå och uttrycka. I demokratiska möten är målet att alla deltagare ska kunna delta utifrån sina egna unika behov och förutsättningar. Det handlar om att skapa en trygg och inkluderande gruppmiljö där alla känner sig sedda och hörda.

Genom denna utbildning får grupper och ideella föreningar metoder, övningar och praktiska råd för att genomföra demokratiska möten. Syftet är att alla mötesdeltagare ska trivas och ha möjlighet att bidra på bästa sätt, vilket skapar ett roligare och mer givande engagemang för alla.

Syfte och mål med utbildningen:

- Att få ökad förståelse av konflikter och handfasta verktyg för konstruktiv konflikthantering.
- Att ni genom ökad kunskap om konstruktiv konflikthantering kan utnyttja konflikters positiva förändringskraft för att utveckla individen gruppen och verksamheten.

Planera utbildningen

Utbildningen kan rikta sig mot cirkelledare, en befintlig studiecirkel, en förening eller en blandad grupp.

Du kan anpassa utbildningen själv efter behov, och beroende på gruppen. Det går bra att hoppa över övningar om du vill göra en föreläsning eller har ont om tid. Du kan i så fall nämna övningarna utan att göra dem.

Du kan kombinera utbildningen med andra delar av Mötesteknikerna, eller bara plocka det du vill till någon annan utbildning.

Utbildningens dokument

Alla dokument till utbildningen hittar du här: [Bibliotek - Konfliktthantering](#)

Varje deltagare ska få ett exemplar av följande dokument:

- PDF att dela ut
- Övning: Har din förening en problemlösande kultur?

Till rollspelsövningen ska du ha:

- Rollspelsövning_Scenario – Ett exemplar för två deltagare
- Rollspelskort – Skriv ut och klipp

Förbered dig

Du kan läsa handledningen eller anteckningarna i Powerpoints föredragshållarvy.

Du behöver inte kunna allt utantill, men det är bra om du har testat allt själv en gång innan du ska hålla i utbildningen första gången, så du är bekväm men innehållet men också med Powerpoint och de olika dokument.

Klicka till "nästa bild" när texten är understruken eller när du ser ➞

Instruktioner i rutor är till dig som utbildare

Läs dokumentet "[Tips för normkritisk pedagogik](#)"

Introduktion till utbildningen

Om det är första gången gruppen träffas kan det vara bra att göra en presentationsrunda och skriva gemensamma gruppregler. Se övningar i utbildningen "Inkluderande mötestekniker".

Bild 1



Vi ska ha en utbildning i konflikthantering idag och jag vill att ni börjar med att fundera över när ni själva hade konflikt senast. Stort eller smått. Det kan vara en konflikt ni hade med grannen, en familjemedlem, kollegan på jobbet, kanske någon här i gruppen? Det finns många typer av konflikter och kommer ni att tänka på en särskilt infekterad sådan så kan ni tänka på ett mer trivialt tillfälle.

Ta en minut och fundera på en konflikt ni har varit med om. Hur gick det i konflikten? Hur kände ni? Löstes konflikten? Tycker ni att den hanterades bra för bägge parter?

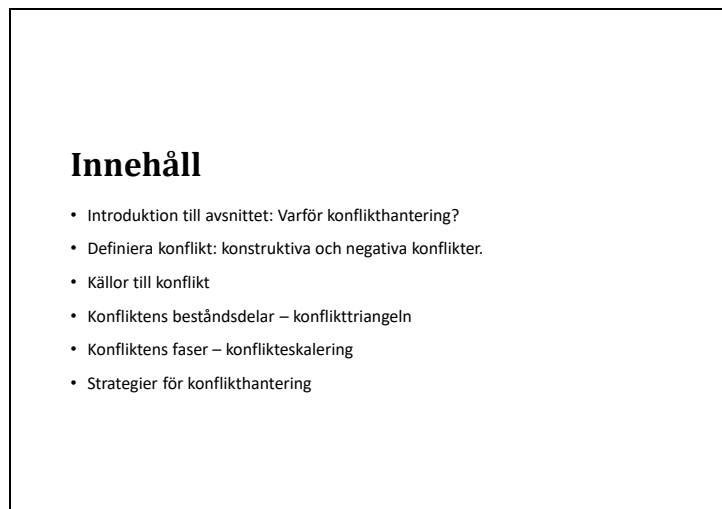
(Ge gruppen utrymme att tänka innan du fortsätter prata.)



Ta mer er den erfarenheten i tankarna under utbildningen så att ni kan relatera informationen ni får här idag till något konkret.



Bild 2



Idag kommer vi gå igenom följande moment:

- Introduktion till avsnittet: Varför konflikthantering?
- Definiera konflikt: konstruktiva och negativa konflikter.
- Källor till konflikt
- Konflikts beståndsdelar – konflikttriangeln
- Konflikts faser – konflikteskalering
- Strategier för konflikthantering



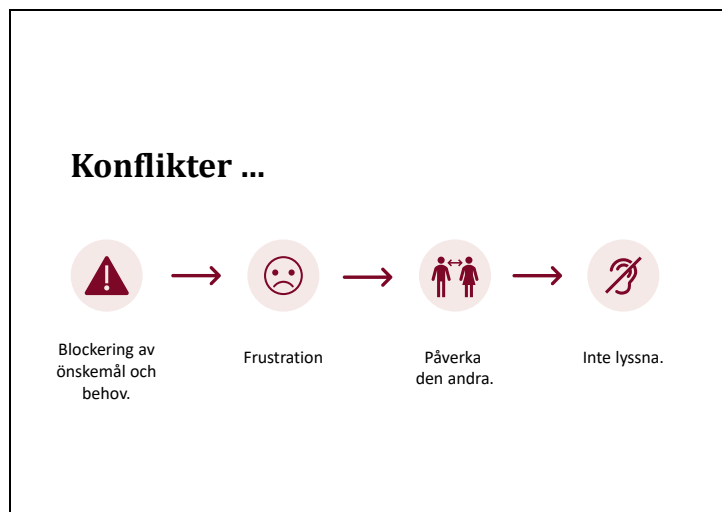
Bild 3



Konflikter är en del av mänskliga relationer och därför en del av gruppens vardag, oavsett om det finns en bra gruppdynamik eller inte. Om konflikter hanteras konstruktivt kan de vara en positiv förändringskraft för både individ, grupp och verksamhet. I följande utbildning får ni lära er mer om konflikter och hur de uppstår, olika konflikthanteringstekniker och konkreta tips för att handskas med konflikter på ett konstruktivt vis. Ni kommer också att få tips och praktiska verktyg för att förebygga konflikter.



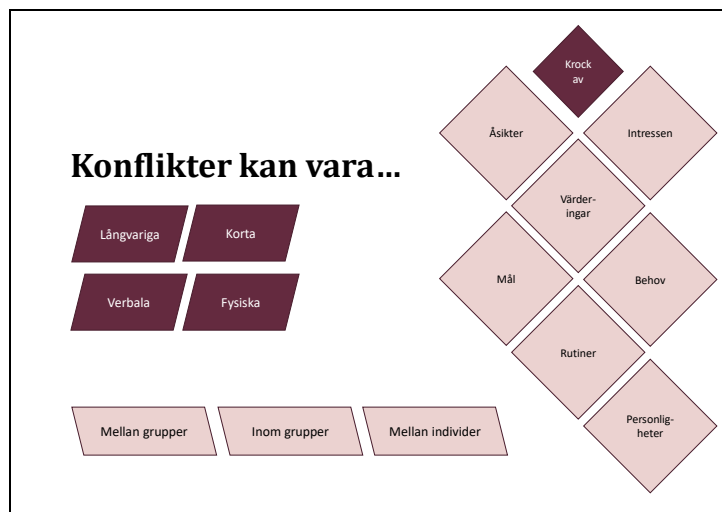
Bild 4



Ordets betydelse är "sammanstötning" och "krock". Konflikter uppstår när en eller flera parter vill ha något som den andra parten är ovillig att ge eller göra. Denna blockering av önskemål och behov skapar frustration, vilket leder till att minst en av parterna försöker påverka den andra för att nå sina egna mål. Samtidigt som parterna sällan är villiga att lyssna på varandras upplevelser eller åsikter.



Bild 5



Konflikter ...

- Kan vara en krock av åsikter, intressen, värderingar, mål, behov, rutiner och personligheter.
- Kan vara långvariga och korta, verbala och fysiska.
- Kan vara mellan grupper, inom grupper eller mellan individer.



Bild 6



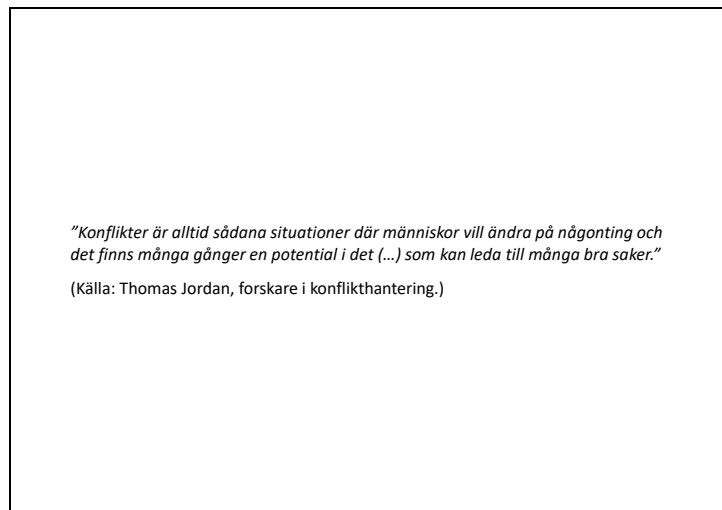
Konflikter kan vara **destruktiva** och påverkar både människor och verksamhet negativt när de trappas upp under en lång period och inte hanteras. Då ökar fysisk och psykisk ohälsa samtidigt som samarbetet försämras, intriger växer fram, engagemanget för gruppens gemensamma mål minskar samt att effektiviteten och kvalitén blir sämre i verksamheten.



Konflikter kan vara **konstruktiva** och positiva för gruppen när de hanteras väl. Konstruktiv konflikthantering kan förebygga stress och psykisk ohälsa, samt stärka och utveckla relationer och arbetssätt genom lärande, nya idéer och insikter.



Bild 7

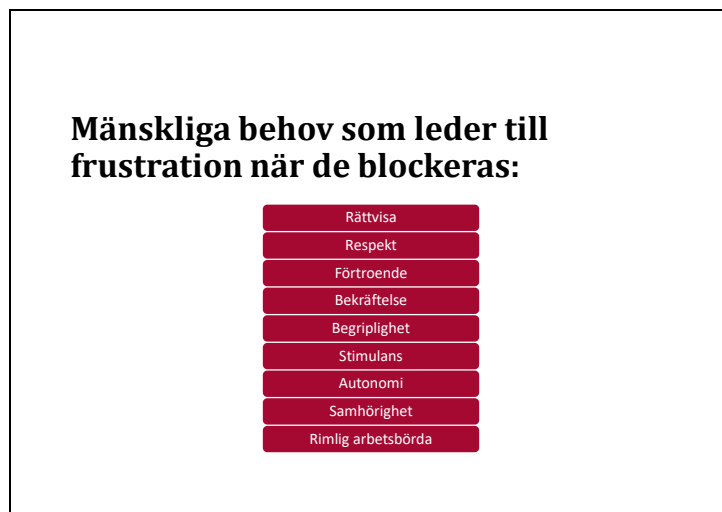


"Konflikter är alltid sådana situationer där människor vill ändra på någonting och det finns många gånger en potential i det (...) som kan leda till många bra saker." (Källa: Thomas Jordan, forskare i konflikthantering.)

Frånvaron av konflikter kan vara ett tecken på en alltför dominerande ledare, ett stort grupptryck där alla ska tänka och göra likadant eller ett arbete med alltför rutinmässiga arbetsuppgifter.



Bild 8



Det finns olika mänskliga behov som leder till frustration när de blockeras och inte uppfylls i en grupp:

- Rättvisa: Är situationen rättvis?
- Respekt: Känner jag mig respekterad?
- Förtroende: Känner jag förtroende till mina gruppmedlemmar och till uppgiften?
- Bekräftelse: Duger min insats?
- Begriplighet: Vad är det jag förväntas göra?
- Stimulans: Utvecklas jag i mina uppgifter, tycker jag att det är intressant och roligt?
- Autonomi: Får jag frihet att påverka och styra?
- Samhörighet: Känner jag samhörighet med de andra i gruppen?
- Rimlig arbetsbörda: Är arbetssituationen hållbar?

Fråga till gruppen: Känner ni igen er?

Ni kan fundera om ni har egen erfarenhet av att ha känt frustration i någon av nämnda exempel?

Låt gruppen fundera någon minut.



Bild 9

Vanliga typer av konflikter	
Fördelning	Hur ska tid och resurser fördelas?
Position	- Hur ska roller och ansvar fördelas? - Vem ska få en bättre/sämre roll eller uppgift? - Vems ord väger tyngst?
Struktur	Vilka rutiner, regelverk och prioriteringsordning gäller?
Beteende	- Hur ska vårt bemötande vara? - Vilka kommunikationsstilar och sätt att engagera sig anses vara bra?
Värdering	- Vad är viktigt för medlemmarna? - Vad är rätt eller fel? - Vad är det som fungerar eller inte?

Det finns olika typer av konflikter, och vi kan kategorisera de vanliga typerna av konflikter enligt följande:

Fördelningskonflikter: Hur ska tid och resurser fördelas inom gruppen?

I en fördelningskonflikt är parterna oense om hur uppgifter ska fördelas och hur lång tid de exempelvis får ta.

Positionskonflikt: Hur ska roller och ansvar fördelas? Vem ska få en bättre eller en sämre roll eller uppgift? Vems ord väger tyngst?

I rollkonflikter kan bara en part få, eller måste ta, rollen och ansvaret.

Strukturkonflikter: Vilka rutiner, regelverk och prioriteringsordning gäller?

I strukturkonflikter är parterna oense över ordningen i föreningen eller i verksamheten. Det kan exempelvis handla om organisationsstruktur, delegationsordning, befogenheter, beslutsprocesser, mål och metoder.

Beteendekonflikter: Hur ska vårt bemötande vara? Vilka kommunikationsstilar och sätt att engagera sig anses vara bra?

Beteendekonflikter handlar om gruppens egna normer. Vilket sätt att bete sig är acceptabelt och vilka är inte det, både i förhållande till arbetsuppgifter, deltagarna i gruppen och till andra utanför föreningen. Exempelvis hur mycket ansvar en person tar för arbetsuppgifterna, arbetstakten och bemötandet av andra.

Värderingskonflikter: Vad är viktigt för föreningsmedlemmarna? Vad är rätt eller fel, vad som fungerar eller inte? I värderingskonflikter är parterna oense om vilket synsätt som ska vara vägledande i föreningen. Medlemmar kan uppleva att de inte får göra det som de upplever som kärnan, det som är stimulerande eller roligt, i deras engagemang på grund av tidspress eller resursbrister.

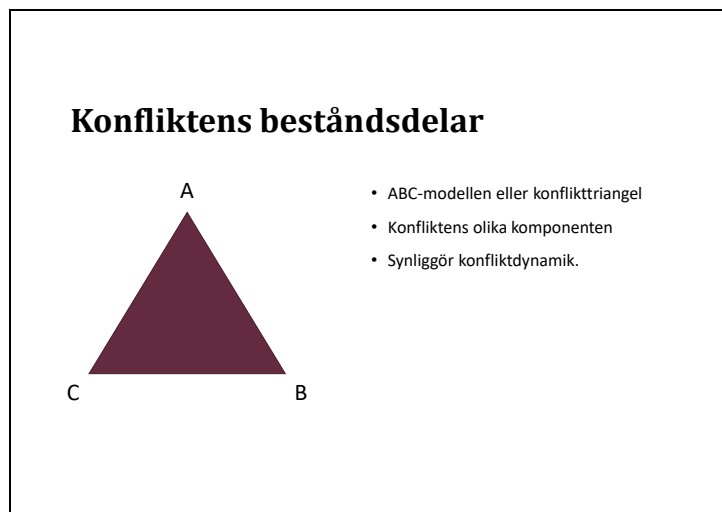
Uppmaning till gruppen:

Ni kan återigen fundera för er själva om ni kanske redan haft en konflikt i gruppen som handlat av några av de nämnda typerna. Det är viktigt att ta med er den reflektionen för att kunna gå vidare med konflikter som inte hanterats eller för att motverka liknande konflikttyper i framtiden. (Se checklista "Att förebygga konflikter".)

Källa: Thomas Jordan. Ur boken "Konflikthantering i arbetslivet", 2015. s.20ff.



Bild 10

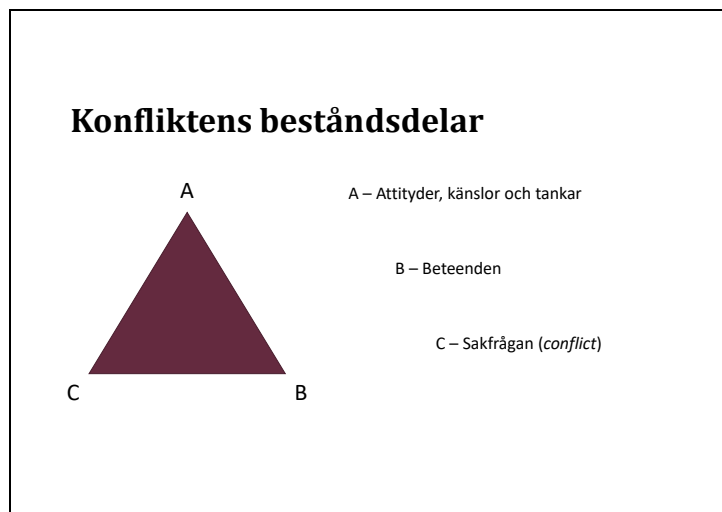


För att förstå vad konflikten är uppbyggd av kan vi använda oss av Johan Galtungs ABC-modell eller konflikttriangel.

ABC-modellen visar på konfliktens olika komponenter samtidigt som den synliggör konfliktodynamik och utveckling av konflikter. De olika hörnen visar på hur människor i konflikter drivs av olika aspekter. En konflikt kan starta i vilket hörn som helst och de olika delarna kan påverka varandra till en upptrappning. Teorin är framtagen av freds- och konfliktforskaren Johan Galtung och går att tillämpa på konflikter mellan individer, grupper och nationer.



Bild 11



A-hörnet: attityder, känslor och tankar

Detta hörn av konflikten representerar parternas attityder till varandra. Attityderna påverkas av vilka tankar och känslor de olika parterna har om sig själv och motparten, samt hur de tolkar vad som sägs och görs i konflikten. Ofta har parterna olika upplevelser av vad som har hänt och varför – och denna upplevelse kan komma att ändras under konfliktens gång. Attityden påverkas även av parternas egna erfarenheter och normer kring hur en bör vara och bete sig. Parternas motivation och vilja att lösa konflikten påverkar också A-hörnet.

Konflikter väcker känslor – och känslor driver konflikter. Känslor kan ta över konflikten om vi låter dem. I en konflikt förekommer det att motparten målas upp som en fiende eller med överdrivet negativa karaktärsdrag. Vi tenderar att ofta förklara andras negativa beteende som något som orsakas av brister i deras personlighet, snarare än något som orsakas av yttre omständigheter. Starka känslor gör att vi överdriver vad vi upplever och lättare misstolkar. När vi är arga har vi dessutom det svårt att ifrågasätta vår egen upplevelse. Har konflikten mycket fokus på detta hörn kan det vara så att sakfrågorna hamnat i bakgrunden av konflikten och motparten själv framstår som det stora problemet.

Exempel: Person A är irriterad på person B eftersom hen ofta avbryter och ska småprata på alla möten. Person A tycker att B är en dålig lagspelare, besserwisser och en arrogant person.

B-hörnet: beteenden

Denna aspekt av konflikten handlar om parternas beteende, det vill säga hur parterna kommunicerar och agerar i konflikten. Det innefattar handlingar, både det vi gör och inte gör. Men även det vi säger verbalt och uttrycker i kroppsspråket. Tonfall, mimik, gester och kroppshållning ger ett större intryck än det vi säger. *Kroppsspråk 60 %, röst 3 % och 10 % ord.*

Konflikter kan väcka känslor av olust, rädsla och oro för många. Somliga lever ut dessa känslor genom att agera undvikande, komma med bortförklaringar, förneka eller fly undan konflikten. Andra går till motangrepp och konfronterar motparten med ilska samt aggression.

När en part vill försvara sin ståndpunkt används ofta starka känslouttryck. Behovet att upprätthålla sin självbild och sin självkänsla går ibland före relationer med andra människor. Ett defensivt beteende försvårar konflikthantering och kommunikation mellan parterna. Beteendet brukar förändras under konfliktens förlopp och konflikten kan eskalera. Många ser dessutom sitt eget agerande som en oundviklig reaktion som *tvångs* fram av motpartens beteende – snarare än ett ömsesidigt samspel av agerande och reaktioner mellan bägge parterna.

Exempel: Person A berättar inte om för person B, att hen inte känner sig respekterad när B avbryter och tar över ordet vid möten. Däremot blänger person A på person B när detta händer. Efter mötet går person A och pratar med andra i gruppen om hur B alltid är så självupptagen på mötena.

C-hörnet: sakfrågan, från engelska "conflict"

C-hörnet avser sakfrågan, själva motsättningen mellan två parter. Sakfrågan är en logisk och vanlig startpunkt för konflikten. Sakfrågan utgörs av oförenliga önskemål och behov mellan två parter. Sakfrågan är inte alltid uttalad eller uppenbar. En konflikt kan ha flera olika sakfrågor, vilket kan vara en faktor som bidrar till att konflikten eskalerar. Listan på vanliga typer av konflikter som vi gick igenom är typexempel på vanliga sakfrågor i en konflikt.

Exempel: Person A tycker att person B avbryter och är dålig på att lyssna under möten. Sakfrågan gäller behovet att känna sig som en respekterad och behövd person i gruppen.

Källa: Thomas Jordan, Thomas Ydrén.



Konflikteskalering

- Generella mönster och återkommande händelser.
- Vi reagerar istället för att agera.
- Konflikteskalation

➞ När texten är understruken

Även fast alla konflikter är unika så finns det generella mönster i händelser som driver på konflikten och dämpande händelser som hämmar den. Dessa beteenden kommer ofta utan att vi är medvetna om dem; vi reagerar istället för att agera. Det innebär att vi ofta har vissa beteendemönster i konfliktsituationer som vi återkommer till. Konflikten eskalerar när vi upplever att vi inte får medhåll för våra önskemål och stegvis påverkar motparten med alltmer kraftfulla medel.

Att känna till hur konflikter eskalerar kan ge dig verktygen att hantera konflikten konstruktivt. Genom att känna igen tecken på att en konflikt håller på att förvärras kan du medvetet välja att sluta med destruktiva beteenden och hejda konflikten från att eskalera.



Bild 13



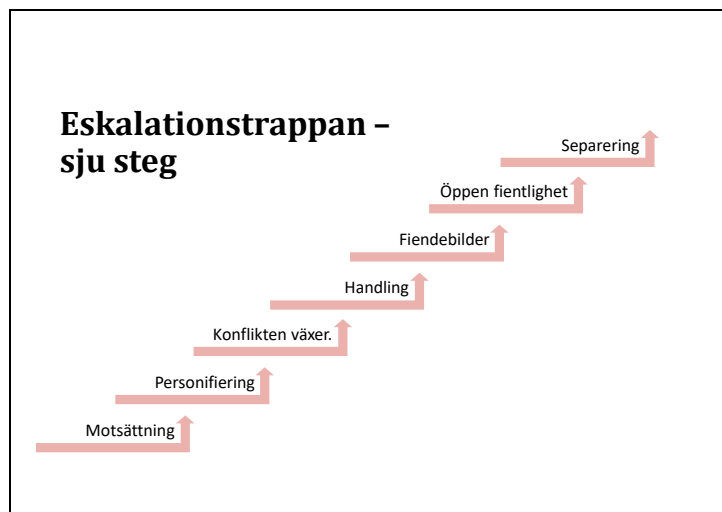
Det finns olika sorters eskalation

Känslomässig upptrappning: Starka känslor blossar upp, en diskussion blir ett gräl, vi hetsar upp oss och beter oss värre för en stund, men lugnar sedan ned oss igen. Dessa konflikter är tillfälliga, de avtar snabbt och gör sällan en bestående skada på en relation.

Attitydförändring: Beteendet i konflikten blir stegvis sämre, våra attityder och uppfattningar om motparten förvärras och består. En negativ attityd till motparten försvårar och minskar motivationen till en konstruktiv konflikthantering. Konflikter där parterna har fått förändrade attityder till varandra tar längre tid att reparera och kräver en aktiv insats av alla inblandade. Var därför mån om att inte skada dina relationer till andra trots konflikt.



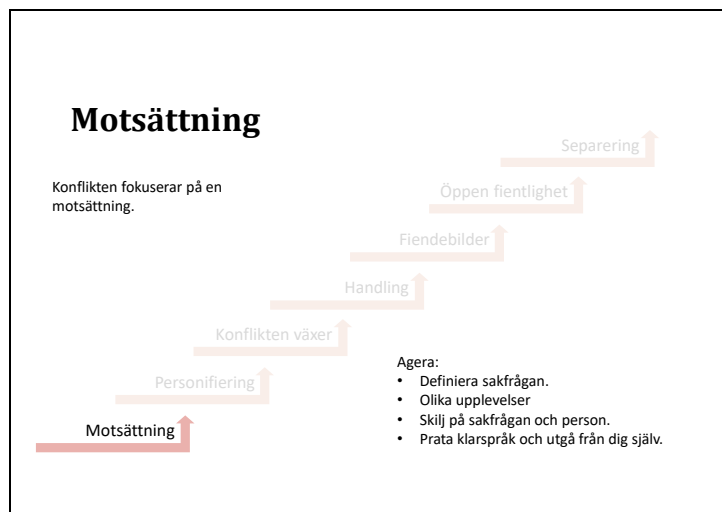
Bild 14



Eskalationstrappan illustrerar hur konflikter eskalerar steg för steg. I likhet sker en nedtrappning, avskalning av konflikten även stegvis. Parterna i en konflikt kan befinna sig på olika trappsteg. Vi kommer här gå igenom de olika stegen av eskalering och samtidigt komma med förslag på hur du kan *agera* för att hantera konflikten vid varje steg.

Ni kan nu ha den senaste konflikten ni var med om i tankarna och reflektera över vilket steg i konfliktrappan ni hamnade på i den konflikten.





Konflikten fokuserar på en motsättning



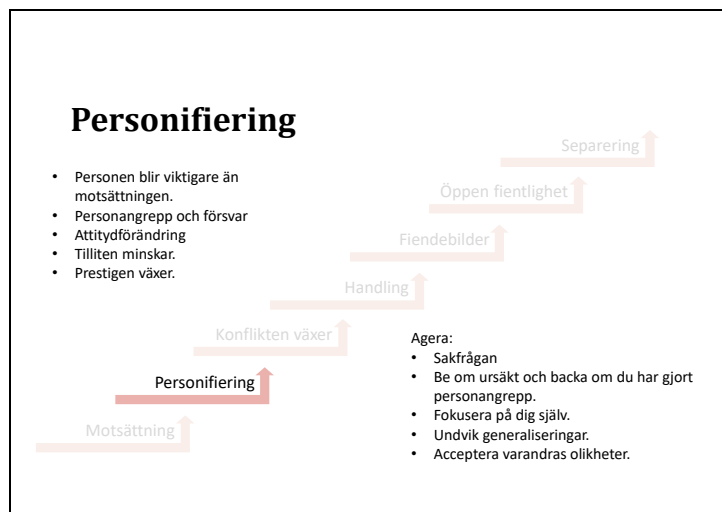
Agera:

- Definiera sakfrågan, handlar konflikten om samma sak för er?
- Acceptera att motparten kan ha en annan upplevelse av situationen.
- Fokusera och skilj på sakfrågan och person.
- Prata klarspråk och utgå från dig själv i dina argument. Säg exempelvis: "Jag behöver lugn och ro när vi arbetar för att kunna koncentrera mig." Snarare än: "Du är störande när du småpratar."

Eskalering: Konflikten går vidare till nästa steg när någon beter på ett sätt som den andre uppfattar som oacceptabelt.



Bild 16



Den andres skuld och person blir viktigare än motsättningen. Personangrepp och försvar gör att parterna blir mer känslomässigt involverade i konflikten. Attitydförändring börjar ta form och tilliten minskar. Prestigen växer, parterna vill även vinna konflikten utöver att lösa den.



Agera:

- Återgå till sakfrågan och fokusera på den.
- Be om ursäkt och backa om du har gjort ett personangrepp.
- Lyft bort fokus från den andre till dig själv. Säg exempelvis "jag tycker/upplever" snarare än "Det är många som tycker att du gör ...".
- Använd inte generaliseringar som "jämt, alltid, aldrig, folk, man", när du uttrycker dig. Exempelvis: "Du kommer alltid sent."
- Acceptera varandras olikheter.

Eskalering: Konflikten går vidare till nästa steg när någon beter på ett sätt som den andre uppfattar som oacceptabelt.



Bild 17



Fler frågor och problem lyfts fram i konflikten när fokus lämnar den ursprungliga motsättningen och istället handlar om motparten som person. Fler problem dras in i konflikten för att sätta dit motparten. Ofta kan det vara gamla problem som inte var så viktiga för en själv när relationen med den andre var bättre.



Agera:

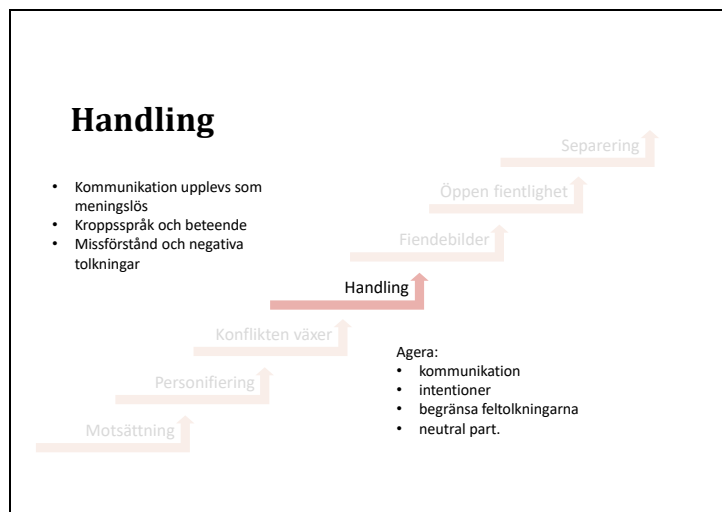
Fokusera på den ursprungliga sakfrågan alternativt *ett* konfliktområde.

Fortsätt inte att försöka lösa flera parallella problem som har lyfts fram.

Vid detta steg är det klokt att ta i en neutral part som medlar och leder konflikthanteringen.

Eskalering: Konflikten går vidare till nästa steg när någon beter på ett sätt som den andre uppfattar som oacceptabelt.





Om steg tre tillåts att fortgå kommer parterna att uppleva vidare kommunikation som meningslös. Ingen lyssnar på den andre och diskussionen går i cirklar. Umgänget minskar om konflikten fortgår en längre tid. När vi inte längre kommunicerar verbalt hamnar kroppsspråk och beteende i desto större fokus. Missförstånd och negativa tolkningar ökar. Vi pratar om varandra snarare än med varandra. "Skitsnacket" leder till grupperingar och omgivningen kan uppmanas att välja sida och ansluta sig till konflikten. Vid detta steg är parterna mer benägna att agera utan att förklara sina avsikter till den andre. Ett sådant beteende upplevs ofta som bestraffande och kränkande.



Agera:

Fortsätt eller ta upp kommunikationen med motparten.

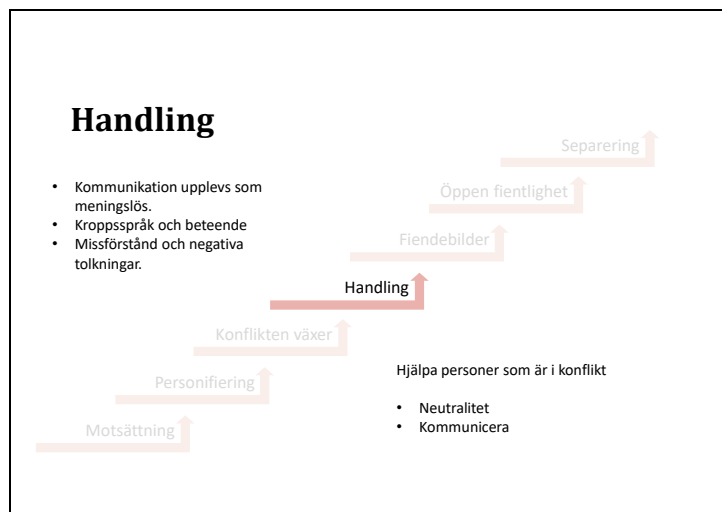
Berätta om dina intentioner med dina handlingar för att begränsa feltolkningarna.

Vid detta steg är en neutral part till stor hjälp.



(Observera att den fortfarande handlar om handling.)

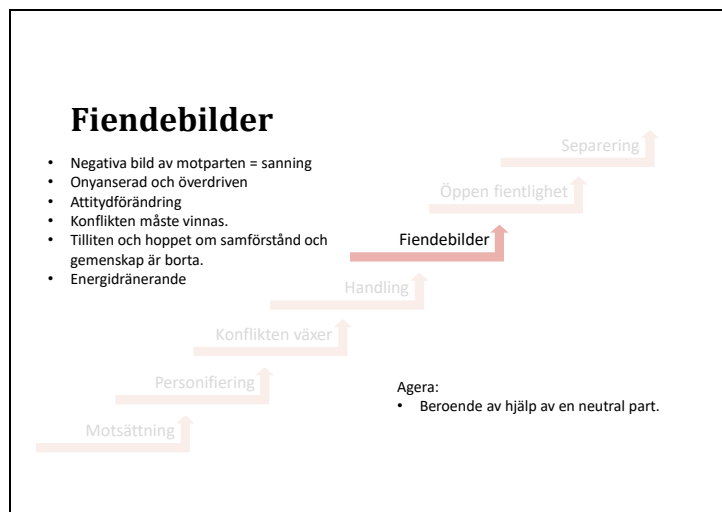
Bild 19



För att hjälpa personer i din omgivning som är i konflikt, så bör du stå fast vid din neutralitet. Uppmana parterna att mötas och kommunicera istället för att ta ställning eller lyssna på skitsnack.

Eskalering: Konflikten går vidare till nästa steg när någon beter på ett sätt som den andre uppfattar som oacceptabelt.





Vid detta steg har vår negativa bild av motparten blivit sanning. Den andre uppfattas nu som en elak och dum person, snarare än att vi själva har en negativ tolkning av motparten. Uppfattningen är onyanserad och överdriven. Attitydförändringen är ett faktum vilket låser parterna vid sina åsikter. Konflikten måste vinnas till varje pris – motparten ska ge upp, förlora och be om ursäkt. Viss självbehärskning kvarstår i rädsla att göra bort sig inför omgivningen. Men tilliten och hoppet om samförstånd och gemenskap är borta. Konflikten är stor och energidränerande.



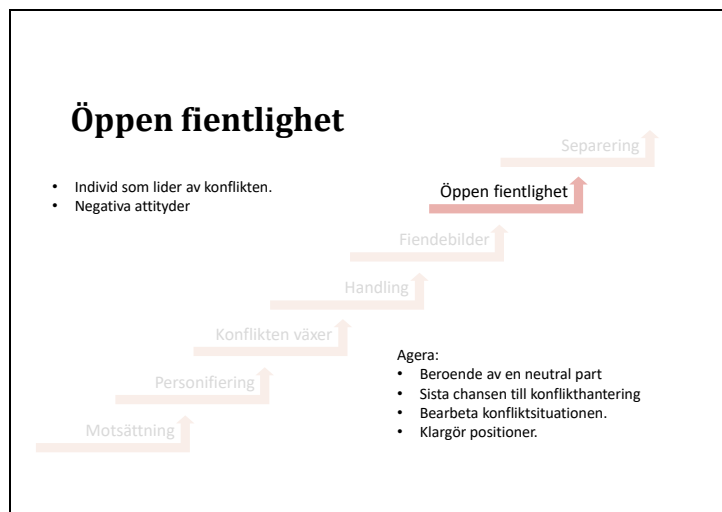
Agera:

Vid detta steg är parterna beroende av hjälp av en neutral part.

Eskalering: Konflikten går vidare till nästa steg när någon beter på ett sätt som den andre uppfattar som oacceptabelt.



Bild 21



Vid detta steg ses motparten som ett objekt, snarare än en individ som liksom en själv lider av konflikten. Parterna visar öppet sina negativa attityder. Det kan antingen ta form av öppen attack, hot, förödmjukande angrepp eller i form av fysiska angrepp.



Agera:

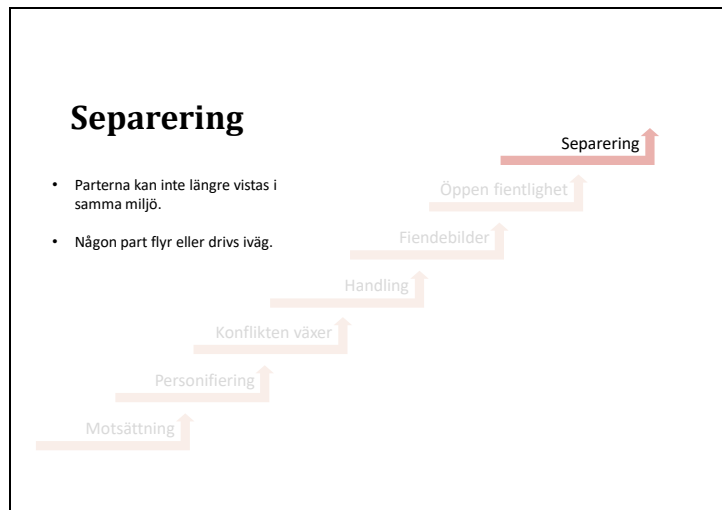
Vid detta steg är parterna beroende av hjälp av en neutral part. Sista chansen till konflikthantering.

Även när konflikten inte går att lösa så går det att bearbeta konfliktsituationen. Klargör positioner genom att definiera vad de olika parterna vill och inte vill samt vad parterna kan ge avkall på.

Eskalering: Konflikten går vidare till nästa steg när någon beter på ett sätt som den andre uppfattar som oacceptabelt.



Bild 22



Parterna kan inte längre vistas i samma miljö. Någon part flyr eller drivs iväg. Detta kan ske i form av någon lämnar föreningen frivilligt eller blir tvingad till att lämna.

Det viktigaste för att stoppa konflikteskaleringen är att kommunicera med varandra. Lyssna med målet att förstå varandra. Acceptera att ni kan ha olika upplevelser.





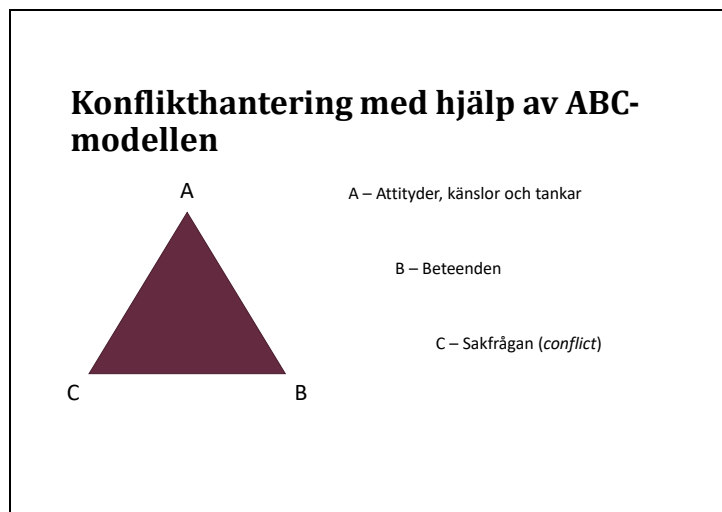
Nu har vi pratat om vanliga källor till konflikt, typer av konflikter, konfliktens komponenter och faser. Då är vi redo att gå över till hur konflikten kan hanteras på ett konstruktivt vis.

Genom att hantera konflikter på ett tydligt och ordnat sätt skapas ett bra gruppklimat. Konflikter kan då vara stärkande och positivt för gruppen. Det finns en potentiell kreativ kraft som utvecklar både människor och verksamheten. Konstruktiv konflikthantering förebygger stress och psykisk ohälsa, motverkar grupptryck och hämmande normer att alla ska tänka och göra likadant. Väl hanterade kan de eventuellt tillgodose flera intressen i gruppen samt skapa gemenskap och gruppsolidaritet.

Vad innebär då konstruktiv konflikthantering?



Konstruktiv konflikthantering innebär att vi lär sig av konflikten och tar till nödvändiga åtgärder för att hantera de underliggande problemen som ledde till konflikten. Med det sagt så finns det inga garantier att det går att lösa alla konflikter på ett sätt som alla inblandade är nöjda med. Men kunskaper och färdigheter inom konflikthantering kan underlätta mycket och göra stor skillnad.



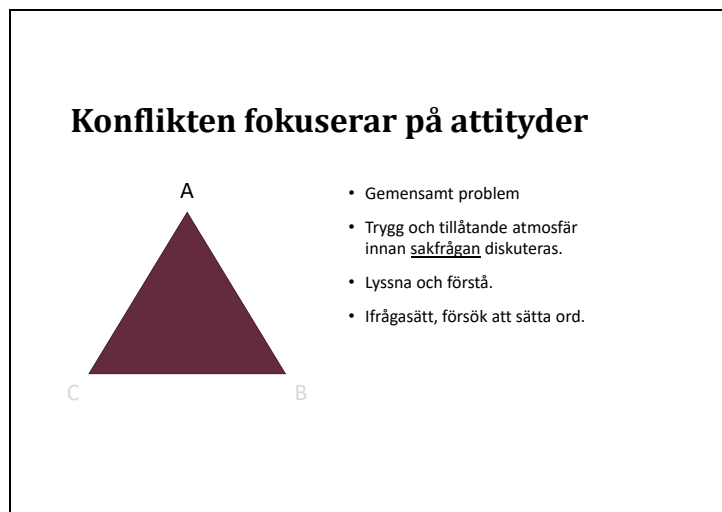
När vi gick genom konfliktens komponenter så pratade vi om ABC-modellen och konflikttriangeln.

Vi ska nu återgå till den modellen men denna gång fördjupa oss i hur en konflikt kan hanteras med fokus på konfliktens olika delar.

Genom att betrakta konflikten ur konflikttriangelns olika hörn kan du få en överblick över konflikten samt se vilken del av konflikten du har bäst förutsättningar för att starta en konstruktiv konflikthantering i. Det första steget är att identifiera vart konflikten huvudsakligen befinner sig i förhållande till de olika hörnen i ABC-modellen.

Är fokus på en sakfråga, beteenden eller känslor och attityder?





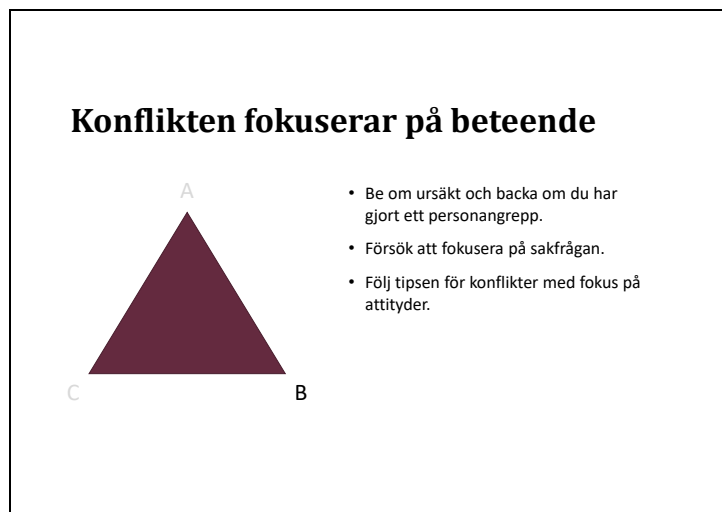
Om negativa attityder och känslor är i fokus för konflikten så måste parterna bearbeta sin inställning till varandra.

Erkänn att det finns en konflikt och se på det som ett gemensamt problem för parterna. Fokusera på att skapa tydliga ramar för en trygg och tillåtande atmosfär innan sakfrågan diskuteras.

Lyssna och försök förstå den andres perspektiv. Det är en nödvändig förutsättning för att lösa konflikten.

Ifrågasätt varför du tänker och känner som du gör och försök sätta ord på det även om det kan vara svårt.





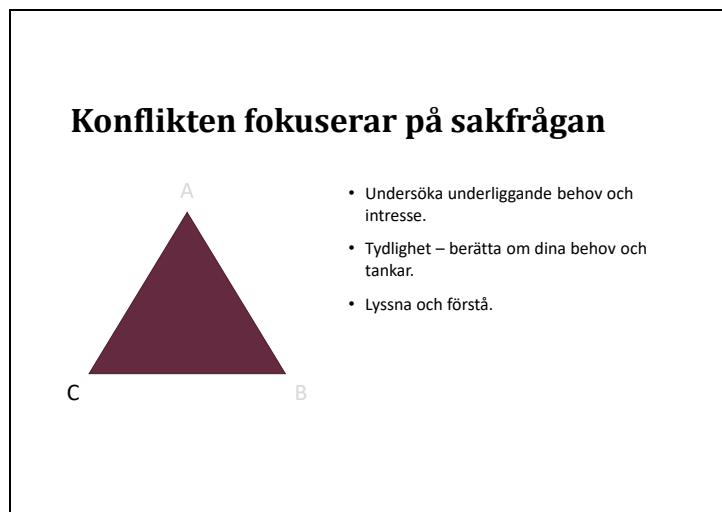
Om konflikten präglas av ett destruktivt beteende hos båda eller någon av parterna bör det första steget vara att minimera och stoppa destruktiva beteenden.

Be om ursäkt och backa om du har gjort ett personangrepp.

Försök att fokusera på sakfrågan. Låt parterna sätta ord på vad konflikten egentligen handlar om.

Följ tipsen för konflikter med fokus på attityder.





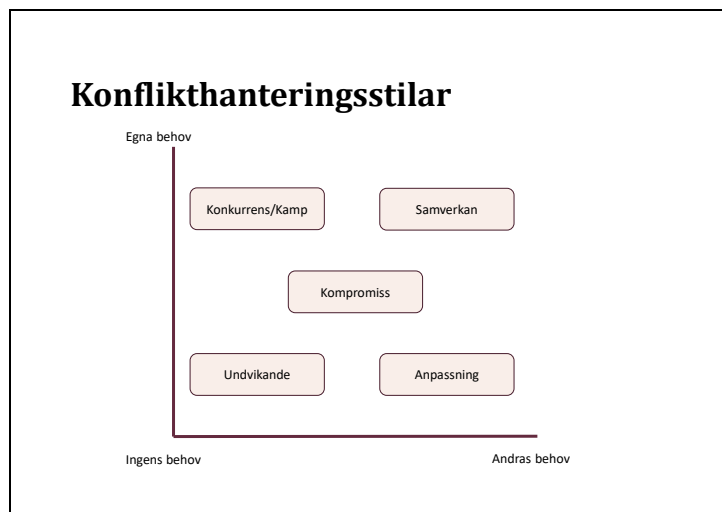
Om varken beteenden eller känslor har trappats upp och eskalerat finns det en bra förutsättning att börja med sakfrågan.

Om sakfrågan inte är uppenbar eller uttalad bör första steget vara att undersöka vad det är för underliggande behov och intressen som de olika parterna inte upplever tillgodoses? Det är vanligt förekommande med förväntningar att andra ska förstå hur en själv tänker och känner utan att en kommunicerar detta.

Våga vara tydlig och berätta om dina behov och tankar, även om det känns obekvämt eller svårt.

Lyssna och försök förstå den andres perspektiv.





Dela ut PDF "Konflikthanteringsstilar"

Varje konflikt är unik och människor beter sig olika. Trots detta så tenderar människor att hantera konflikter enligt fem konfliktstilar. Konfliktstilarna kan kategoriseras enligt en skala av hur stor omsorg du visar för dina egna intressen (lodrät axel) och den andras intressen (vågrät axel):

Konkurrens/kämpa – Samverkan – Kompromiss – Undvikande – Anpassning

Ta några minuter och gå igenom PDF:en.

Be deltagarna att sitta två och två

Fundera om du har någon konflikthanteringsstil som du tenderar att använda?
Föredrar du att använda olika konflikthanteringsstilar beroende på situation och roll (arbete, hemma eller beroende på olika relationer)?
Är någon av konflikthanteringsstilarna lättare eller svårare för dig att använda? Varför tror du det?

Låt deltagarna diskutera lite två och två.





Tilldela muntligen varje par en bokstav: A eller B. Ge dem ett varsitt rollkort. På rollkortet står olika konflikthanteringsstilar som paret nu ska följa. Paret får nu läsa upp ett scenario om en konflikt och försöka lösa den utifrån sina tilldelade konflikthanteringsstilar.



Efter fem minuter avbryts diskussionen och paret får ett nytt rollkort och ska nu försöka lösa konflikten med en ny konflikthanteringsstil.



Efter ytterligare fem minuter, bryt för gemensam diskussion i helgrupp.



Hur tycker de olika paren att det gick att lösa konflikten den första gången? Blev det annorlunda när de fick nya rollkort? Varför i sådant fall? Vilka rollkort hade de? Vilka faktorer var avgörande för att lösa konflikten i de fall paren lyckades? Vilka faktorer var avgörande för att konflikten inte löstes?



Övning

Har din förening en problemlösande samarbetskultur?

Dela ut PDF "Har din förening en problemlösande samarbetskultur?"

Be deltagarna att göra övningen.



Följ upp svaren i övningen: "Har din förening en problemlösande samarbetskultur?"

- Hur svarade alla i gruppen? Skiljer sig svaren åt? Om ja, på vilket sätt?
- Hur kan vi förbättra upplevelsen av samarbetskulturen i gruppen? Vilka konkreta åtgärder kan gruppen genomföra för att förbättra den problemlösande samarbetskulturen?

Diskutera gruppens syn på konflikthantering

- Hur brukar ni göra vid konflikter? Har ni pratat om hur ni ska gå tillväga? Har ni egna strategier för konflikthantering?
- Varför är det nyttigt att kunna hantera konflikter? Är det relevant?
- Vad tar du med dig som den viktigaste lärdomen vid konflikthantering?



Bild 31

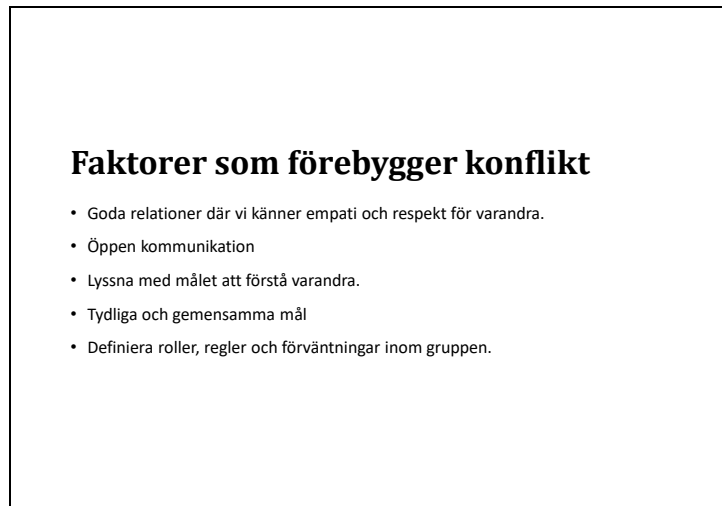


När vi pratar om konflikthanteringsstilar är det bra att tänka på:

- Olika konflikthanteringsstilar passar olika situationer. Att öva upp sig i och använda sig av de olika stilarna ger dig större handlingsutrymme att anpassa dig efter situationen.
- Om du har en tendens att alltid välja vissa konflikthanteringsstilar så kan det begränsa dig i ditt liv och dina relationer.
- Nästa gång du är i en konflikt, stanna upp och tänk efter om det är så här du vill känna, reagera och agera. Du kan reflektera aktivt över, kritiskt granska och viss mån förändra dina tankar, känslor, vanor, automatiska reaktioner och beteenden. Det går att öva upp självinsikt och lära om invanda handlingsimpulser.



Bild 32



Även om konflikter kan vara konstruktiva är det inget som ska uppmuntras i sig. Konflikter uppstår i de flesta grupper men går att förebygga med ett bra arbetsklimat. Följande faktorer förebygger konflikt:

- Goda relationer där vi känner empati och respekt för varandra. Relationer utvecklas när vi lär känna varandra. Underskatta inte fikastunder och sociala aktiviteter med de andra i gruppen eller i föreningen.
- Öppen kommunikation – etablerade och tydliga ramar för kommunikation. Det kan exempelvis definieras genom gemensamt skrivna mötesregler. Se till att det finns ett forum för dialog för att hantera spänningar och begynnande konflikter i ett tidigt skede, det kan exempelvis ske i form av regelbundna talrundor i samband med styrelsemöten.
- Lyssna med målet att försöka förstå varandra.
- Tydliga och gemensamma mål minskar konkurrens inom gruppen. Är alla i gruppen överens om vad uppdraget och målen är och vägen dit? Påminn gruppen regelbundet om målen och uppdraget. Fira genomförda mål och projekt, detta skapar samhörighet i gruppen.
- Definiera roller, regler och förväntningar inom gruppen.



Praktiska uppgifter som förebygger konflikt

- Definiera hur tid och resurser ska fördelas inom gruppen för att förebygga fördelningskonflikter.
- Definiera hur roller och ansvar ska fördelas, det ska vara tydligt vem som gör vad och vilket ansvar som ingår i varje roll för att förebygga rollkonflikter.
- Definiera vilka rutiner, regelverk och normer gäller för er. Det ska både omfatta regler kring hur vi är mot varandra inom gruppen, men också hur vi bemöter andra utanför gruppen. Kom överens om vilken typ av engagemang som förväntas av medlemmar och vilka kommunikationsstilar gäller för att förebygga strukturkonflikter.
- Definiera vad som är viktigt för den egna gruppen. Skriv ner mål, syfte och vision för ert arbete i gruppen. Vilket synsätt ska vara vägledande? Vad är rätt eller fel, bra eller dåligt? En gemensam syn förebygger värderingskonflikter.

Dela ut PDF "Checklista: praktiska uppgifter som förebygger konflikt"

Motverka vanliga typer av konflikter genom att genomföra följande uppgifter. Ni kan återvända till checklistan vid andra tillfällen men ett tips är att bestämma när ni ska prata om respektive punkt för att se till att det blir av. Det är ett viktigt steg för att förbättra arbetsklimatet i gruppen och för att skapa grunden för en välfungerande grupp att trivas i. Dokumentera allt i skrift och förvara på en plats som alla kommer åt.

Om det finns tid kvar i utbildningen kan gruppen börja svara på frågorna tillsammans.



Bild 34

