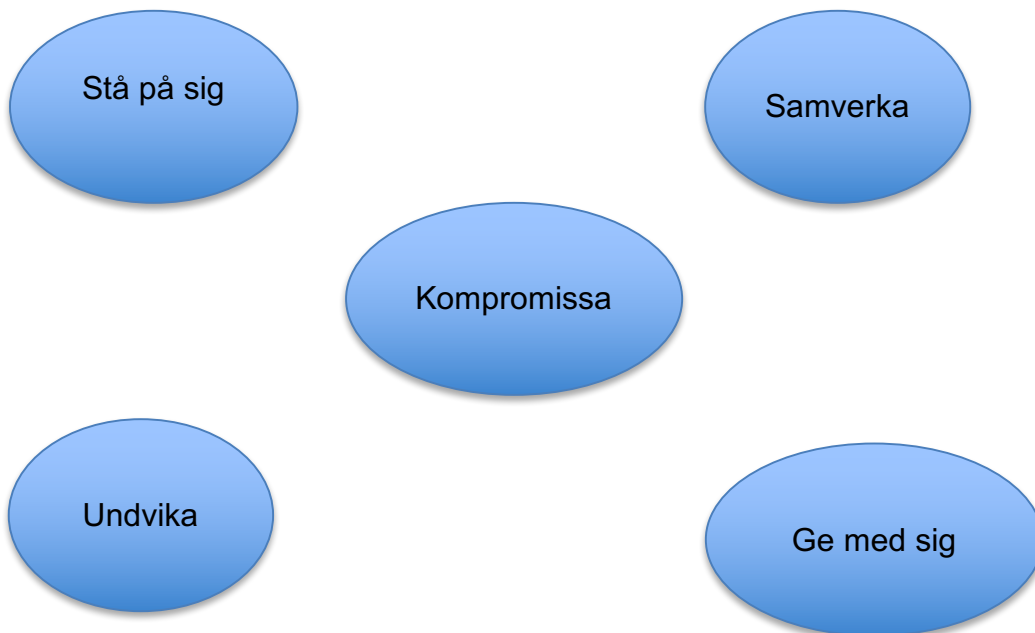


Konfliktstilar

Vi kan reagera på många olika sätt i en spänd situation. Det är stor skillnad mellan att reagera utan eftertanke och att göra medvetna val. I många lägen behöver vi lita på våra instinkter, men det finns samtidigt ett stort värde i att granska sina egna reaktionsmönster. Modellen nedan kan hjälpa dig att se vilka styrkor och svagheter du har i konfliktsituationer. Vilka av stilarna är du bekväm i? Finns någon stil du skulle kunna utveckla mer?



Sätt att stå på sig: bemöta hot, säga nej, bemöta provokationer, etc.

- tidigt och tydligt

Genom att säga ifrån tidigt kan du få effekt med mindre. Låter du för mycket tid gå kan du behöva använda mer kraft. Motparten kan även hinna investera mer emotionellt i frågan. Tydlighet minskar risken för missförstånd och risken att motparten får falska förhoppningar. Lindar vi in ett nej för mycket, kanske i förhoppning att detta inte ska skapa en lika stark reaktion, ökar risken för missförstånd.

- synk ord och kropp

Mena det du säger: jag får svårt att höra när du skriker åt mig. Lär dig att utstråla just din egen personliga pondus. Finns en skillnad mellan vad vi säger och det vi utstrålar skapar vi ofta osäkerhet. Vi tenderar att tro mer på det vi ser än det vi hör.

- fråga?

Frågor är ett kraftfullt sätt att styra ett samtal. Istället för att direkt tillrättvisa någon,

kan vi istället prova att fråga:

Har det hänt något eftersom du blev sen?

Vad har jag gjort som gör att du kallar mig för idiot?

Vad menar du med det, vill du att jag ska känna mig hotad?

- konsekvens + egenintresse

Beskriv vilka konsekvenser ett oönskat beteende kan få. Beskriv därefter fördelarna för personen om den väljer ett annat beteende. Då vi blir arga minskar ofta vårt konsekvenstänk och vi kan hjälpa en upprörd person att se konsekvenser med denna metod. Egenintresse är en mycket stark mänsklig drivkraft.

- papegojan - va?

Undvik att stå svarslös, men även att replikera impulsivt om du möts av hot eller förolämpningar, genom att helt enkelt upprepa personens hotelse med ett frågande tonfall. Du vinner tid, och lägger tillbaka ansvaret där det hör hemma - i den hotande personens knä. Ditt tonfall är avgörande, undvik att låta utmanande. En kort version av detta verktyg är att bara låtsas som du inte hörde - va? Detta ger motparten en chans att omformulera sig.

- tystnad

Tystnad kan vara effektivt sätt att bemöta verbala påhopp. Använd även pauser innan och efter ett budskap - det understryker allvaret på ett mjukare sätt än att höja rösten.

- jag-budskap + initiativ

Du kan också följa upp en markering med en fråga eller ett påstående för att minska risken för upptrappning:

Jag tycker det är obehagligt när du kallar mig för idiot - men om du fortsätter berätta ska jag försöka förstå vad som hänt.

Att påverka genom att lyssna - påverkanstrappan

lösning - involvera X i lösningen.

påverkan - vilka alternativ ser X? Undersök.

tillit – visa respekt, visa värdighet.

relation - visa intresse, empati och försök förstå.

kontakt - aktivt lyssnande, visa att någon lyssnar.

En person som är riktigt arg eller ledsen är ofta starkt påverkad av sina känslor. Det är då svårt att samtidigt vara rationell. Därför kommer en upprörd person inte vara redo att resonera förnuftigt kring lösningar så länge ilskan styr. Att ett samtal tar tid är

därför till din fördel - det är svårt att vara arg hur länge som helst om man bara möts av förståelse!

Det är viktigt att inte hoppa över något steg i trappan. Det vanligaste misstaget är att vi har för bråttom att hitta lösningar och ge råd. En lösning som X själv resonerat sig fram till är X mer benägen att genomföra. Trappan visar vad som händer mellan dig och motparten under ett samtal. Du kan hjälpa motparten att uttrycka sina behov, sätta ord på det som hänt, eller att formulera problemet - vilket också bidrar till att påverkan från förnuftet ökar och påverkan från ilskan minskar.

Hur konflikter blir värre

Här hittar vi exempel på handlingar som riskerar att eskalera ett konfliktförlopp. Dessa handlingar är viktiga att känna igen, då du dels bör undvika att använda dig av dem, och dels för att du ska ha möjlighet att kunna identifiera dem då du utsätts för dem. Då har du större möjlighet att hindra dig från att själv "gå igång" på dem.

- Handling utan ord

När du fattar beslut som rör andra utan att prata med dem först. Detta kan bero på att du inte tycker att det längre är någon mening med att försöka prata med den andre, eller att du inte bryr dig om vad han eller hon tycker. Ibland är "handling utan ord" en medveten handling, men det kan även vara en omedveten handling. Konsekvensen av den blir dock densamma.

- Ansiktsförlust

"Ansiktsförlust" är en känsla som uppstår då någon, inför andra, utmålas som klandervärd, omoralisk, dålig eller opålitlig. Vid en kraftig ansiktsförlust så upplevs en känsla av fysisk smärta och ångest. Den impulsiva responsen på en "ansiktsförlust" blir ofta att "ge igen", att försöka få den som utsatt dig för "ansiktsförlusten" att framstå som än mer klandervärd, eller då detta inte är möjligt, att hota eller med våld skada "angriparen".

- Hot och ultimatum

Att genom hot tvinga den andre till att göra som du vill. Det som händer då hotet uttalats är att ett så kallat handlingstvång infinner sig. Om den hotade inte gör som den blivit hotad att göra, måste hotet verkställas. Om inte, så framstår den som uttalat hotet som svag, och prestige sätter in.

Taktiskt tänkande

Att agera taktiskt handlar om att vara medveten om vilka risker som finns och att aktivt välja vilka risker som är värda att ta. Vi kan inte eliminera samtliga risker i vårt arbete, men däremot i förväg resonera kring vad vi kan göra i olika situationer. En central del i att bedöma en annan persons farlighet är att förstå personens drivkrafter.

Vi kan göra en grov indelning mellan två typer av drivkrafter:

Emotionell, **spontan aggressivitet**, som ofta uppkommer i stunden: frustration över att få vänta, upplevd kränkning, ett negativt besked, ett avslag. I mötet med sådan aggressivitet har vi möjlighet att med rätt kommunikation lugna situationen.

Rationell, **planerad aggressivitet**, som ofta är genomtänkt i förväg: ett planerat rån, ett genomtänkt hot eller liknande. Denna aggressivitet är ofta ett medel för att nå ett mål och vi har små chanser att påverka denna typ av gärningsman med kommunikation.

Tre nödvändiga villkor som behöver vara uppfyllda för att du skall vara i fara. Det räcker att eliminera en av dessa dimensioner för att faran skall vara över.

Vilja - hitta sätt att påverka motpartens inställning till dig så att han/hon inte vill.

Våga - hitta sätt att påverka huruvida en motiverad motpart vågar gå till angrepp.

Kunna - hitta sätt att hindra en motiverad gärningsman från möjligheten att skada dig.

Litteratur:

Förebygg hot och våld på jobbet, (2014), Alexander Tilly