

”Grib konflikten – før den griber os!”

Lær-at-tackle Konferencen 1. juni 2017

危
機

*2 kinesiske skrifttegn for
ordet ‘krise’:
fare og mulighed*

Center for Konfliktløsning

VI ER: En forening og en professionel kursusvirksomhed

VORES FORMÅL ER: At fremme fredelig konflikthåndtering og sameksistens – bistå mennesker i at komme på talefod i svære situationer

VORES MIDLER ER: Undervisning, oplysning, rådgivning, kurser, mægling

VORES grundlæggende antagelser og konfliktsyn er bl.a.:

- Konflikter er et vilkår, uundgåelige og dynamiske.
- Alle mennesker har en ukrænkelig værdi og et potentiale for det gode.
- Vi er forbundne.

Oplæggets fokus:

At understøtte et konflikthåndterende samarbejds- og kursusmiljø
på Lær-at-Tackle kurserne

Indhold:

- Hvad er en konflikt?
- Hvordan optrappes konflikter
- Hvordan reagerer vi i konflikter?

Pause

- Behovene under konflikten
- Redskaber til at åbne en konflikt i dialog
- Tips til et konflikthåndterende samarbejde

Konflikter og læringsmiljø

Kompetence i håndtering af konflikter påvirker bl.a.:

- Trygheden
 - Trivslen
- Fremmødet
- Motivationen
- Kreativiteten
- Læringen og udviklingen

Jeres instruktørsamspil, jeres håndtering af uenighed og forskellighed, er kulturskabende på kurserne



Essensen af en konflikt:

Noget vi er uenige om: **SAGEN**

Skal hånden være åben eller lukket?



Forholdet mellem os der er uenige: **RELATIONEN**

Har vi tillid til hinanden, kender vi hinanden, forstår vi hinanden, eller ikke?

Måden vi håndterer situationen: **HÅNDTERINGEN**

Vinder jeg sagen, men skader relationen?

Passer jeg så meget på relationen, at jeg ikke får løst sagen?

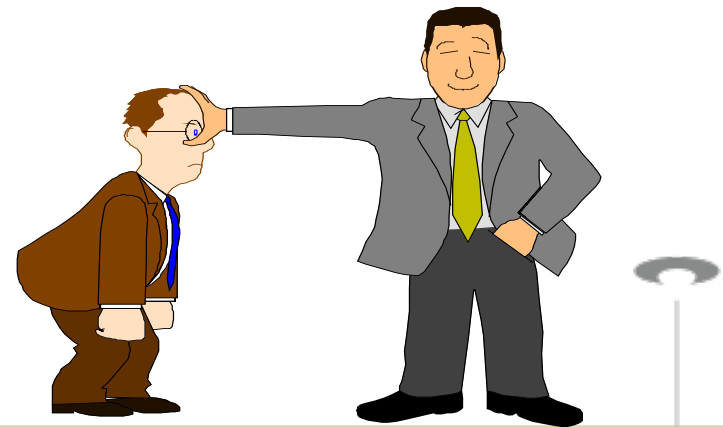
Finder vi en fælles vej?



Hvad er en konflikt?

Konflikter er uoverensstemmelser,
der indebærer spændinger
i og mellem mennesker

Spændingerne er typisk udtryk for at noget er vigtigt, værdifuldt, at vi er engagerede, at der er noget på spil



KONFLIKTER

drejer sig om en
SAG



påvirker en
RELATION

KONFLIKTARBEJDE er at

finde holdbare
løsninger på
PROBLEMET

Tager vi os ikke
af sagen, lever
løsningen kort



arbejde med de
menneskelige
RELATIONER

Tager vi os ikke
af relationerne, lever
spændingerne videre



Konfliktoptrapning



Konflikttrappens første trin



Problemet vokser

”Det er jo heller ikke første gang!”

*”Det er **altid** dig, der... Det er **aldrig**...”*

Generalisering, fantasier.

Personliggørelse –

”Det er din skyld”! eller ”Typisk ham”!

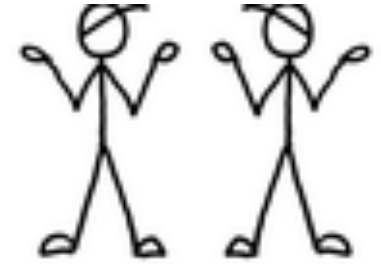
*Spændinger, irritation, uro, ubehag, -
følelserne hindrer kontakt eller gør
kommunikationen skarp*

Uoverensstemmelse

*- vi vil ikke det samme,
vi gør ikke det hinanden forventer,
vi når ikke at snakke sammen*



Konflikttrappen – et afgørende punkt



Samtalen opgives

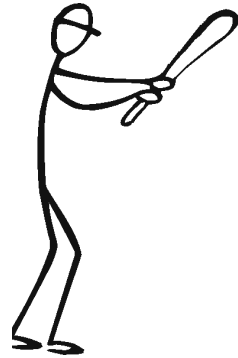
” – det nytter jo ikke, man kan jo ikke snakke med hende. Synes du vel heller...?! ”

*Man taler **om**, men ikke **med**.*

Sladder, man trækker sig, sygefravær, meningsløse møder



Konflikttrappens røde felt



Polarisering

*Fyring, opsigelse, sygdom
magtanvendelse, opløsning,
tab på alle områder*

Åben fjendtlighed

*Mobning, chikane, anonyme klager, eksklusion,
vold og trusler. Dehumanisering af "de andre".*

Fjendebilleder

*Stereotyper, fordomme, modstand,
"dem-og-os"-tænkning, alliancer,
stærke barrierer i kontakt og kommunikation*



Reaktionsmåder i konfliktsituationer

Flygte

At flygte fra konflikten kan være fysisk at fjerne sig, og det kan være at trække sig følelsesmæssigt eller kommunikativt. Lade som ingenting. Det kan også være at underkaste eller tilpasse sig overdrevent, og dermed opgive sine egne behov, standpunkter eller holdninger for at undgå konflikten.

At flygte er ofte en impulsiv, og måske ubevidst reaktion, men kan også være et bevidst valg.

Slås

At slås i konfliktsituationen er at angribe og gå i forsvar. Det kan være i form af en aggressiv konfrontation eller afvisning, i form af direkte eller indirekte trusler, sarkasme eller lignende. Det kan også være straks at kaste en kritik tilbage - ”ja, hvad med dig selv?!”.

At slås er ofte en impulsiv og måske ubevidst reaktion, men kan også være et bevidst valg.

Møde

At møde konflikten er at forsøge at blive stående og undersøge konflikten åbent. Dvs. at undgå at reagere med sit forsvar, men udforske dét der sker i konflikten og forholde sig til de følelser og tanker som er i én selv og den anden part. At møde konflikten kan f.eks. betyde at forsøge at indlede en dialog med den anden part i konflikten.

At møde konflikten er som oftest udtryk for et bevidst valg.

Refleksion: Hvad er min personlige tilgang til konflikter?

Hvad har jeg lært i mit liv om konflikter?

Hvad er min typiske spontane reaktion, hvis jeg pludselig oplever, der opstår konflikt med en anden person?

Hvad er fordele og ulemper ved den måde, jeg typisk reagerer på i konflikter?

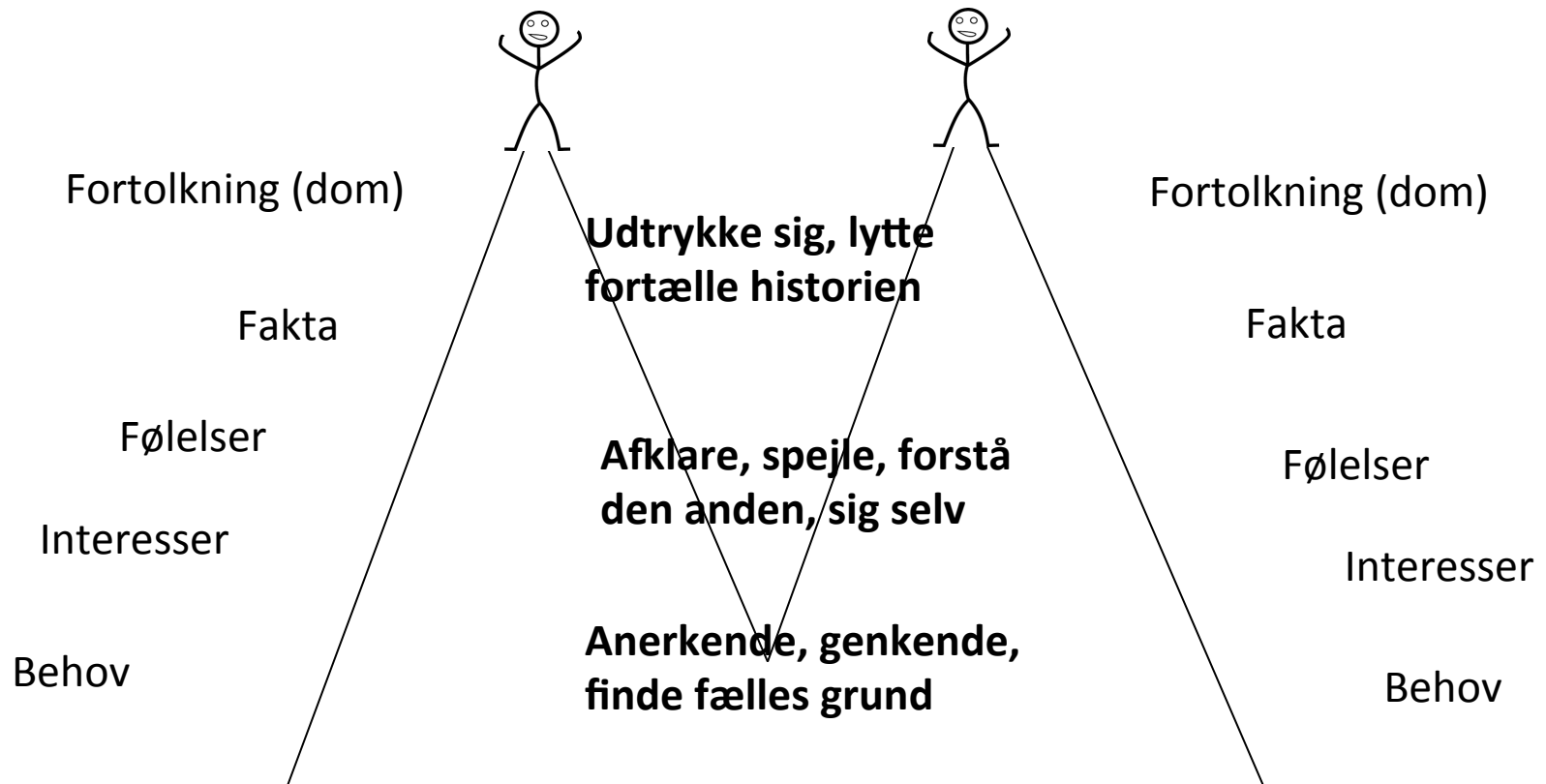
BASALE BEHOVS BETYDNING

Under enhver konflikt
ligger et behov, der ikke
er blevet mødt

Når vi angriber andre, kan det forstås som en afmægtig og uhensigtsmæssig måde at udtrykke vores behov



Fra afgrund til fælles grund



Almenmenneskelige behov bl.a.: Tryghed, sikkerhed, kontrol, kontakt, anerkendelse, identitet, værdighed, social inklusion, respekt for integritet, indflydelse på eget liv

At finde fælles grund: At se den anden som et menneske som jeg selv - og samtidig forskellig. At finde engagement i en løsning til begges bedste.

Gæt et behov

- ”Du har godt nok virket totalt fraværende i dag!”
- ”Vi havde aftalt, det her var mit emne!”
- ”Hvorfor er du altid så kritisk?!”
- ”Du er da rigtig blevet venner med kursisterne, hva?”



Gæt et behov

- ”Du har godt nok virket totalt fraværende i dag!”
Behov for: Fællesskab, støtte, samarbejde, dele ansvaret, nærvær, tryghed, aflastning, interesse?
- ”Vi havde aftalt, det her var mit emne!”
Behov for: At aftaler bliver holdt, sikkerhed og tryghed, anerkendelse, udfoldelsesmulighed?
- ”Hvorfor er du altid så kritisk?!”
Behov for: Anerkendelse, positiv energi, tryghed, samhørighed?
- ”Du er da rigtig blevet venner med kursisterne, hva?”
Behov for: Fællesskab, inklusion, tryghed, solidaritet, anerkendelse, selvværd?

Kontaktfremmende kommunikation

Fem kernepunkter

Hvad skete der?
Hvad tænker jeg om det?
Hvad gjorde det ved mig?
Hvad har jeg brug for?
Hvad kan jeg gøre for at få det?

Fakta
Fortolkning/Tanke
Følelse
Behov
Handling

Den empatiske tilgang:

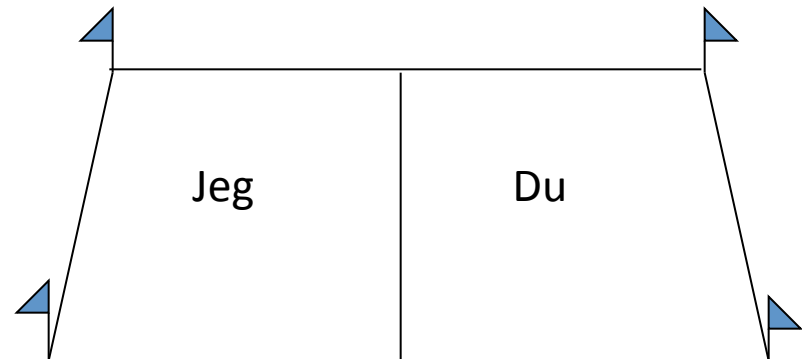
Når du gør...

Forestiller jeg mig, at du er...(vred/ked af det/bange for....)

Måske tror/tænker du at....

Har du brug for, at.....?

Vil du være med til, at.....?



Trin i konfliktløsning

- Enes om at være uenige og forsøge en løsning
 - Aftale tid, sted (og roller hvis en 3. part deltager)
- Hver part fortæller sin historie:
 - Fakta/oplevelse (hvad skete der?)
 - Følelser/tanker (hvad gjorde det ved mig?)
 - Behov (hvad har jeg brug for, hvad vil jeg gerne?)
- Brainstorm på løsninger
- Forhandling
- Aftaler, herunder aftale om opfølgning



Kontakt eller konflikt ?

Hvad kan åbne kontakten?

Bl.a.:

At undersøge, at tjekke

At vise ægte interesse

Vedholdende venlighed

At kommunikere ligeværd

At udtrykke sine egne bekymringer og behov

At holde sig til kendsgerninger

At fokusere på problemet: Hvad skal der gøres?

At udtrykke sig selv og lytte til den anden

At give små udtryk for at man lytter

At være tydelig og oprigtig

At berolige i forhold til den fremtidige relation

At give en ærligt ment undskyldning

Hvad kan blokere kontakten?

Bl.a.:

At reagere automatisk på sine følelser

At negligere den anden. At afbryde den andens fortælling

At tale ned til

At bebrejde den anden

At overdrive og generalisere. At ignorere eller afvise den andens kendsgerninger

At angribe den anden: Hvem har skylden?

At forsvare sig selv og angribe den anden

At være tavs og lukket i mimik og kropssprog

At anvende sarkasme

At true

At fremsætte overfladiske undskyldninger

Tips til et konflikthåndterende samarbejde:

- **TÆNK VI** og tal **VI**, også i uenigheden.
- Grib hellere fat **TIDLIGT** end for sent
- **FORVENT** at der kan komme **BØLGEANG**
Tal tidligt om, hvad I gør, når der opstår uenigheder, misforståelser, evt. konflikter. Lav aftaler. Genbesøg dem jævnlige.
- **INVITÉR FORSKELLIGHEDEN IND**
Vær nysgerrige på hvad I ser forskelligt på, hvor I evt. er uenige? Det forebygger svære konflikter, giver brændstof og øger kvaliteten.



- **FIND BEHOVENE BAG**

Bliv ikke ved standpunkterne - undersøg behovene bag konflikten – gennem indlevelse, perspektivbytte og dialog.

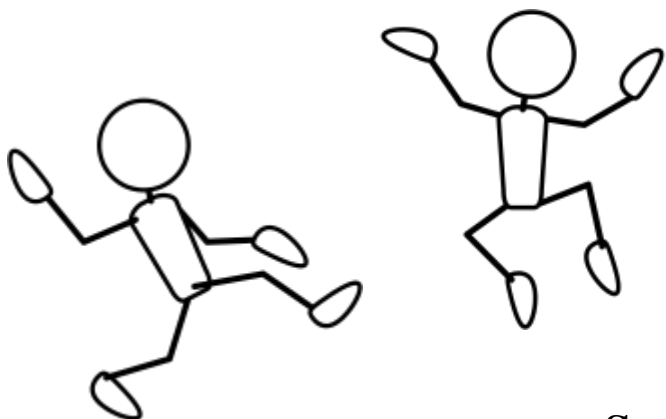
- Skab **KONTAKT**: Når du får impuls til at undgå kontakt – så tag kontakt!

- Vær **FAST PÅ SAGEN OG BLØD PÅ RELATIONEN**

(vær tydelig om problemet og hvor du står, og vær anerkendende og undersøgende i f.t. de følelser og spændinger, der er opstået)



”Udviklingstrappen”



**Stærkt arbejds-
fællesskab**

Åben hjælpsomhed – faglig udvikling

Positive billeder/forventninger

Samtalen udvides – mod og kreativitet i opgaveløsning

Flere gode erfaringer – vi kan være forskellige/uenige – og samarbejde

Respekt for hinanden som personer og kvalificeret opgave-løsning

**Uoverensstemmelse og forskellighed
håndteres ok**

Inspiration til læsning

- ”Konflikt og kontakt”. Hammerich og Frydensberg m.f. Hovedland 2012
 - ”Livsberigende kommunikation”. Marshall Rosenberg. Rosenlund Forlag.
 - ”Mød konflikten”. Nethe Plenge. Hans Reitzels Forlag 2008
 - ”Dialoghåndbogen”. Mette Lindgren Helde 2012. DUF og Center for Konfliktløsning.
Kan downloades gratis på www.issuu.com
-
- Links til inspiration:
 - www.konfliktloesning.dk
 - www.cok.dk (Center for Offentlig Kompetenceudvikling)
 - www.frivilligradet.dk
 - www.ingerfair.dk/artikler-om-samskabelse-med-civilsamfundet/