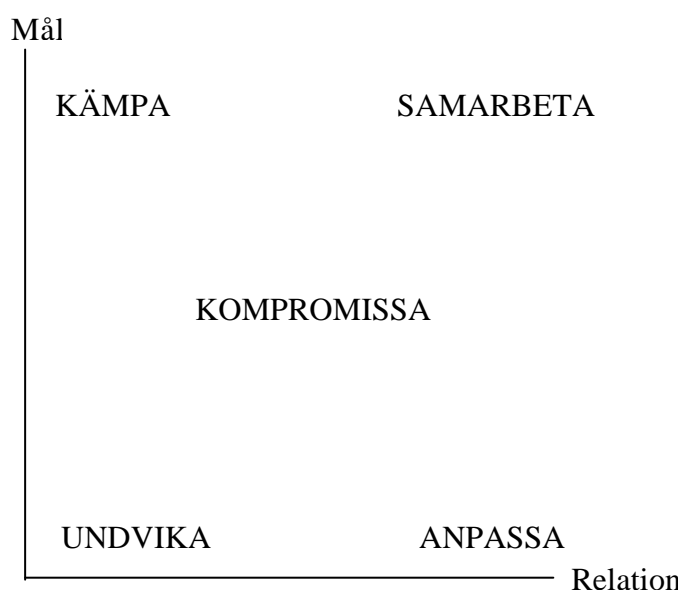


## Konflikter och konflikthantering

### Fem konflikthanteringsstilar

Det finns fem huvudsakliga stilar vid behandling av konflikter. Ingen av dessa fem kan sägas vara den enda rätta vid alla tillfällen. De passar under vissa omständigheter, men kan vara olämpliga eller ineffektiva under andra. Vi kan åskådliggöra stilarna i följande modell:



Vad som i huvudsak karakteriserar de olika stilarna beskrivs nedan.

#### **Att anpassa sig eller mildra**

*Jag sätter relationen till den andre/de andra som viktigare än mitt mål.*

”Att mildra” är att suddas ut olikheter i uppfattningar som finns mellan individer medan man betonar gemensamma intressen. Olikheterna erkänns inte öppet. När man ”anpassas sig” negligerar en individ sina egna intressen för att tillfredsställa den andra personens behov. Det finns ett element av ”att offra sig” i denna stil. ”Att anpassa sig” kan ta form av att ge efter för andras synpunkter; självisk generositet eller att uppfylla andras behov när man föredrar att göra så. En fallgrop för denna stil är att de olika uppfattningarna troligen dyker upp igen. Liksom när man undviker konflikter är denna stil användbar när man söker en lösning på kort sikt och i de situationer där man söker tillfälliga lösningar.

#### **Att undvika eller dra sig undan**

*Jag väljer att varken prioritera att jobba mot mitt mål eller på relationen till andra.*

Individen talar inte om sin egen inställning eller den som den andra personen har. Konflikten ignoreras eller undertrycks. De som är inblandade i konflikten undviker varandra eller håller tillbaka sina känslor och sin uppfattning. Detta kan ta form av att föra frågan åt sidan, skjuta upp att tackla konflikten till ett senare, bättre tillfälle eller att man drar sig undan en hotande situation. Ett utmärkande drag är att konflikten aldrig blir helt löst. Istället döljs konflikten eller ligger latent och dyker upp igen om de två parterna regelbundet kommer i kontakt med varandra.

### **Att kompromissa**

*Jag får delvis som jag vill och tar till viss grad hänsyn till relationen till andra.*

Målet med att kompromissa är att finna en ömsesidigt acceptabel lösning som delvis tillfredsställer båda parterna. Det erfordras att varje part ger upp någonting samtidigt som han får några mål eller behov tillgodosedda. Ingen person "förlorar", ingen "vinner". Att kompromissa kan innebära att splittra upp olikheterna, utbyta förmåner eller att snabbt söka en mittposition.

### **Att samarbeta eller att lösa problem**

*Jag jobbar både mot mitt mål och med relationen till andra och ser till att båda dessa hanteras på ett tillfredsställande sätt.*

Att lösa problem är ett "vinna-vinna" sätt vid konfliktlösning. De två parterna träffas för att diskutera sina likheter och olikheter i uppfattningarna. Båda tar lika ansvar för att identifiera de underliggande behoven för båda parter och att finna alternativ som tillfredsställer dessa. Att samarbeta kan ta formen att klargöra de olika uppfattningarna och att lära sig av varandra. Det mynnar ut i att några problem löses som annars skulle ha föranlett en konflikt. Det innebär också att finna kreativa lösningar på problem mellan olika personer.

### **Att kämpa eller tvinga**

*Jag bedömer mitt mål som viktigare än att vårda relationen där och då.*

Att kämpa innebär att man fullföljer sina egna mål på den andres bekostnad. Det är ett maktorienterat sätt i vilket man använder kraft eller auktoritet för att vinna fördelar; man använder sin förmåga att argumentera, sin rang eller position. Man håller inne favörer, tillgriper ekonomiska sanktioner. Vid lösningar som innebär maktkamp framstår en person som klar "vinnare" och den andre som "förlorare".

### **Tillämpning av de fem stilarna**

Ingen av de fem stilarna representerar "ett bästa sätt" att hantera konflikt. Varje stil har sina fördelar och nackdelar, dvs de är effektiva i olika situationer. Effektiv konflikt hantering kräver att jag lär mig vilken stil som är effektiv i vilken situation och att jag kan tillämpa den mest effektiva stilen i den situationen.

**Filippa:** Det jag har lärt mig är att jag inte "Är" en stil utan att jag tidigare hade en eller två favorit stilar som jag oftast gjorde. När jag sedan vågade prova andra sätt att hantera

konflikter så lärde jag mig att variera dessa stilar efter behov. Visst har jag fortfarande lättast att köra mina tidigare favoritstilar, men jag har vunnit mycket på att lära mig att använda fler.

Första steget för mig var att våga utsätta mig för konflikter och notera hur jag reagerade, gick jag in i försvar, blev jag nyfiken eller lade jag mig platt direkt? När jag noterat detta provade jag att avbryta genom att gå eller säga att vi bryter en stund. Funderade sedan på vad jag ville prova att göra som jag inte brukade göra. Gick tillbaka och provade detta samtidigt som jag noterade vad det gav för resultat. Efteråt kunde jag oftast prata med den som jag haft konflikten med för att höra hur den hade upplevt mig före och efter avbrottet och hur avbrottet hade påverkat båda.

Jag har bytt mening med konflikter, jag ser det idag mer som att "vi har olika sätt att se på saken" eller kanske inte...? Ta reda på hur det ligger till istället för att utgå från att ni står på varsin sida. Jag har haft flera diskussioner där vi efter en stund har kommit fram till att vi tycker samma sak fast vi sade det på olika sätt, missförstånd är vanligare än man tror. Det är inte heller lika viktigt för mig idag att målet är att vi ska tycka lika, utan det är helt ok att vi är överens om att vi inte är överens. Mitt mål är numera att lära mig så mycket som möjligt om mig själv och om andra.

Ett tips som jag kan ge är också att bryta gamla mönster, oftast har vi ett mönster när vi har konflikter med samma personer. Bryt detta genom att göra något helt oväntat och tokigt som får er båda att tappa fokus på konflikten. Det kan vara allt från att ställa sig och sjunga till att kasta vatten, till att ställa en fråga om något helt annat som "vilken är din absolut bästa dagen i ditt liv?" eller "var är du som mest kittlig?", tvinga dem att svara på frågan även fast de vill fortsätta diskussionen. De kommer då att tvingas att byta tillstånd för att kunna svara på frågan och du med för att kunna ställa den. Ni har då brytit ett gammalt mönster, gör du detta ofta kommer du att ha suddat ut det gamla mönstret och kan då skapa ett nytt som är bättre.

## Olika typer av konflikter

### **Sak-konflikt**

Till exempel om vad som tillhör utbildningsavdelningen och vad som tillhör personalavdelningen.

### **Roll-konflikt**

Vem skall göra vad. Revirintrång. Saker hamnar mellan två stolar.

### **Pseudo-konflikt**

Missförstånd. Vi går omkring och tror saker om varandra.

### **Intresse-konflikt**

Någon är till exempel intresserad av att göra ett gott jobb, andra är bara där för att tjäna pengar och att överleva.

### **Värderings-konflikt**

Konflikter på grund av olika religion, kultur, politisk inriktning eller vad som är rätt och fel här i livet.

### **Behovs-konflikt**

Människors olika behov kolliderar. Sociala behov eller trygghets behov etc.

### **Auktoritets-konflikt**

En del människor tål inte chefer och ledare av skäl som de kanske inte ens själva är klara över.

Markus: Jag har lärt mig under livets resa att verkligen lyssna efter vad konflikten egentligen handlar om. Vad är det för typ av konflikt? Ibland kan det verka vara en sak på orden som sägs, men om man lyssnar djupare på hela människan finner man att det handlar om något annat. Ett eget exempel kan vara en het diskussion om vem som skall diska som till synes kan handla om en sak, disken, eller om roller, vem skall göra vad? Under ytan kan det istället handla om behov, exempelvis att känna att båda hjälper till i hemmet. Att vara ett team.

Den här diskussionen/konflikten har jag och Filippa haft några gånger om där det blivit tydligt när vi lyssnat mer uppmärksamt på varandra att det inte handlar om saken, i detta fall disken, utan om behovet att känna att vi är ett team. Så ett hett tips för en het konflikt är att fråga dig ”vad handlar det här om egentligen?” och ett bra sätt att få reda på det är att slå på stora lyssnaröronen och ställa frågor som ”på vilket sätt är det här viktigt för dig?”, ”jag vill gärna veta lite mer hur du känner kopplat till det här, har du lust att berätta?” Och kom ihåg, övning ger färdighet, det kan kännas lite styltat i början och är helt klart värt att öva på.

### **Två olika synsätt på konflikter**

#### **Harmonisyn**

Konflikter är något negativt och dåligt.  
Konflikter förorsakas av "bråkmakare".  
Konflikter är möjliga att undvika.  
Konflikter skall elimineras eller undertryckas.

*Harmonisyn leder ofta till konflikt.*

#### **Konfliktsyn**

Konflikter är naturligt mellan människor.  
Konflikter är oundvikliga.  
Konflikter är ofta berikande.  
Konflikter kan och ska hanteras.

*Konfliktsyn leder ofta till harmoni.*

Du väljer själv ditt synsätt på konflikter. Detta gör du tidigt i livet, vid detta val får du god hjälp av dina attityder och värderingar. Dina värderingar har du oftast ärvt av andra.

Harmonisyn bygger på ett önsketänkande och är en slags verklighetsflykt som i förlängningen leder till konflikt. Det kan vara mycket svårt att frigöra sig från en gammal, väl invand syn på konflikter.

Valet av Konfliktsyn leder ofta till harmoni, eftersom du slipper få dåligt samvete, känna skuld eller läcka energi när konflikter uppstår.

## Upplevelse

Avsätt en stund för dig själv till att med papper och penna reflektera över:

- Vad har jag själv för konfliktsyn? Vad lärde jag mig om konflikter när jag växte upp? Hur hanterade mina föräldrar konflikter?
- Hur ser min ”konflikthistoria” ut? När jag tänker tillbaka på mitt liv, vad är det för konflikter jag minns? Vad lät jag de konflikterna betyda efteråt? Vad tog jag med mig för lärdomar om mig själv/andra/konflikter efteråt?
- Vilken konfliktstil använder jag oftast? Vilken använder jag minst?
- Vad har jag haft för konflikter den senaste tiden? Vilken/vilka typ av konflikt rörde det sig om? Kan jag gissa att det fanns någon annan typ av konflikt ”under ytan”?

*Denna artikel är skriven av Filippa Adolfsson och Markus Eriksson. De lever ihop och arbetar för mänsklig växt. De har tillsammans grundat medieföretaget Media for Life, [www.mediaforlife.se](http://www.mediaforlife.se). Genom Passionate Teamwork vill de nå ut till framförallt par, men också till människor i andra former av relationer.*