

# KONFLIKTER

Att förebygga och hantera konflikter

Camilla Boström, kurator  
Helene Nilsson, kurator  
Studenthälsan

*Verkligheten är sann för oss alla  
men annorlunda för var och en.*

Marcel Proust

# Agenda

- Allmänt om konflikter
- Konfliktstilar
- Att hantera konflikter
- Att förebygga konflikter
- Konfliktkondition och konfliktkompetens

# Vad är en konflikt?

*”En konflikt är en kollision mellan intressen, handlingar eller inriktningar. Ordet konflikt refererar till existensen av en sådan kollision.”*

De Bono (1986)

# Konflikter finns på olika nivåer

- Intrapsykiska
- Interpersonella
- I system

# Varför är det svårt med konflikter?

- Handlar om gränssättning
  - att sätta gränser för sig själv och andra
- Vi förväxlar ofta gränssättande med aggressivitet
- Rädsla och oro för konsekvenser

# Olika typer av konflikter

- Sakkonflikter – oenigheter om  
arbete/arbetsuppgifter
- Relationskonflikter – spänningar mellan  
personer

# Tänk på en situation där du var i konflikt med någon och kände dig upprörd

- Vad kände du? Ilska, maktlöshet, rädsla, oro...
- Vad var det som triggade situationen?
- Hur agerade du? Tog strid, undvek, backade, snackade mig ur, blev stum, lugnade mig, lugnade den andre...



# Detta väcker ilska och oro hos många

- Att känna sig avvisad
- Att nekas något
- Att bemötas aggressivt, opersonligt, nonchalant
- Att känna sig instängd, trängd
- Att ens personliga integritet och självbestämmande upplevs vara ifrågasatt

# Potentiella konflikter för mig som fadder.....

- Du behöver agera gentemot en annan fadder
- Två NYSar i konflikt.

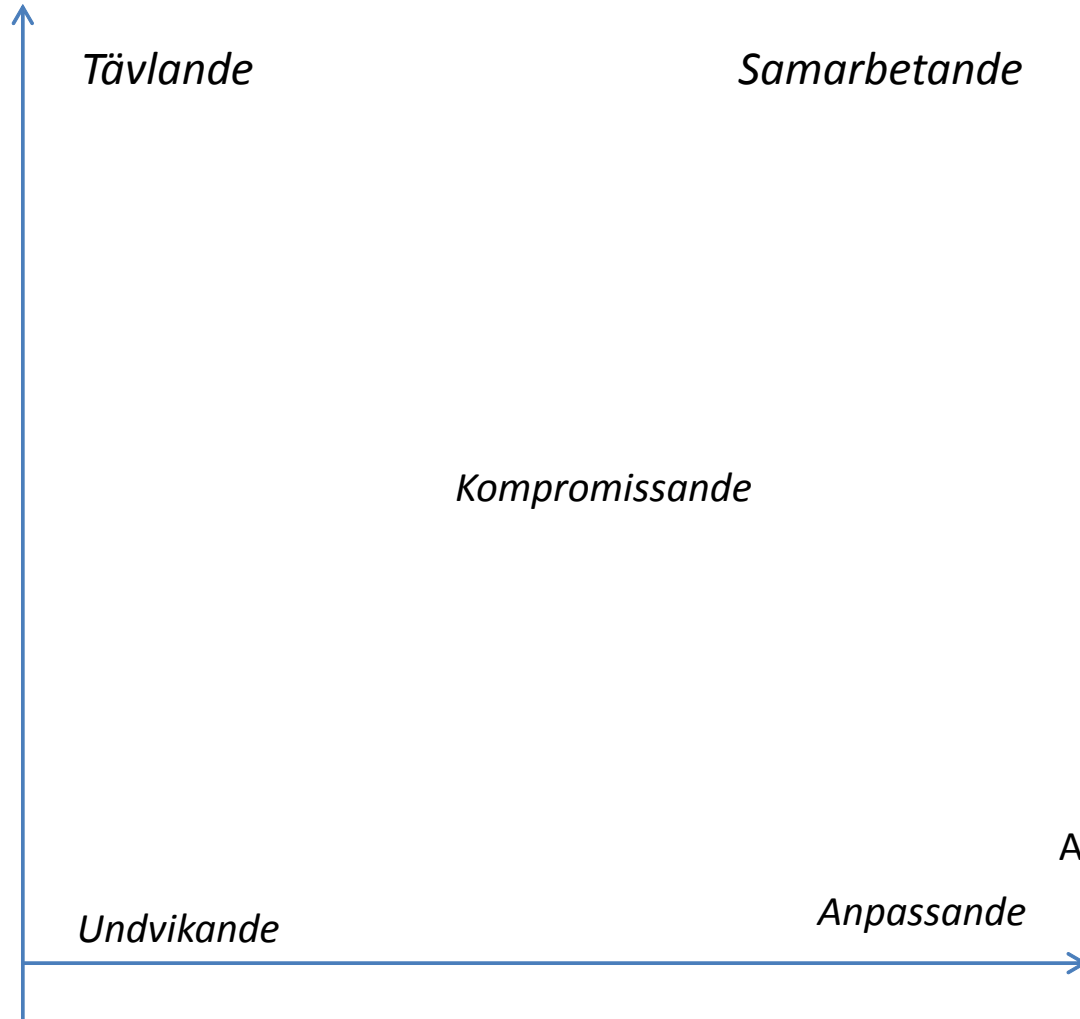
# Rollkonflikt & Rollotydlighet

- Jag som person.
- Jag som fadder. Min roll.
- Mina privata relationer.

# Strategier för att hantera konflikter

- Undvika
- Anpassa
- Tävla
- Samarbeta
- Kompromissa

OMSORG OM EGNA INTRESSEN  
/ SJÄLVHÄVDElse



*Tävlande*

*Samarbetande*

*Kompromissande*

*Undvikande*

*Anpassande*

OMSORG OM  
ANDRAS INTRESSEN  
/ ANPASSNING

# Dialog kontra debatt

## Dialog

- Jag-budskap
- Lyssna för att förstå
- Fråga för att förstå och få information
  
- Öppen för idéer
- Öppen för olika lösningar
- Samarbetande

## Debatt

- Driver sin position
- Prata för att övertyga
- Lyssna för att få ammunition
  
- Ligger nära kamp
- Vinna eller förlora
- Har bestämt sig, tävlande

# Konflikthantering

- Det "svåra" samtalet
- I skarpt läge

# Svåra samtal

- Vad vill jag uppnå?
- Handling inte person
- Konkreta, specifika handlingar som har med samarbete att göra – generalisera inte
- I förbättringssyfte
- Färskt!



# Skarpt läge

- Dämpa känslouttryck
- Undvik dominerande ögonkontakt
- Prata lugnt utan att höja rösten
- Anvisa (undvik nej och inte) gör så här istället
- Avleda
- Respektera det personliga utrymmet
- Om nån backar – backa själv
- Stå inte mitt emot - stå lite snett
- Undvik att markera dig fysiskt
- Föreslå time-out

# Att hålla sig lugn

- Känslor smittar – främst oro, irritation, ångest, aggressivitet
- Smitta med ditt lugn istället för att smittas av andras oro.

# Känsloreglering

- Balans mellan att leva ut och kontrollera känslor
- Ha tillgång till inre bromsar – välja hur du agerar
- Avgörande i arbetsrelationer
- Stor betydelse för gruppdynamik och prestationer

# Tydlig kommunikation

- Undvik värdera och komma med anklagelser
- Var specifik och konkret istället för otydlig
- Säg nej tydligt och klart om du behöver
- Framföra önskemål, en vilja om förändring

# Tillit och förtroende

- Ger trygghet
- Leder till öppenhet
- Mer avspänd kommunikation
- Mer konstruktiv problemlösning

# Att bygga och bevara tillit

- Pålitlighet och
- Ansvarsfullhet - förutsägbarhet och tilltro  
kring beteende i framtiden
- Hålla löften och överenskommelser
- Ärlighet
- Ge cred för ett bra jobb, en ansträngning
- Ansikte mot ansikte, IRL

# Beteenden som skapar tillitsbrott

- Att svika personliga förtroenden
- Att bryta löften och överenskommelser
- Lögner
- Offentlig kritik
- Att skada någon eller någons anseende

# NEJ

- Ofta förknippar vi JA med samarbete. Nejet väl så viktigt både i konflikter, förhandling o samarbete.
- Att föremedla ett nej eller få ett nej. Tolkas som ohjälpsamhet och leda till frustration.
- Nej blockerar behov, önskemål. En gränsdragning.
- För en som är konflikträdd, rädd att såra den andre kan det vara svårt med nej. Lätt dra till med nödlögn, som trasslar till det.
- Grund förstås att vara tillmötesgående o hjälpsam
- Alltid nej rigid. Alltid ja gränslös/utmattning



# God konfliktkondition

- Utvilad
- I god psykisk balans
- Positivt inställd till konfliktsamtal
- Nykter

# Att vara konfliktkompetent

- På ett flexibelt sätt använda sig av olika konflikthanteringsstilar beroende på sammanhang och konflikt.
- Att känna till sina styrkor och sina svagheter och de fallgropar en behöver se upp med.
- Att utveckla sin förmåga till känsloreglering. Att försöka hålla sig lugn är en förutsättning att föra konfliktsamtal framåt
- Känsloerna är inte farliga eller fel, men det är inte konstruktivt med starka uttryck för känslor i konflikthantering

# Källor

*Lågaffektivt bemötande; Hejlskov Elvén (föreläsning)*

*Arbetsgruppens psykologi; Lennéer-Axelsson, Thylefors*

*Om konflikter; Lennéer-Axelsson, Thylefors*

*Att sätta gränser för sig själv och andra; Kruse*