

## **METODMATERIAL I KONFLIKTHANtering**

Forum för konstruktiv konflikthantering har utvecklat metodmaterial till sex utbildningsfilmer som syftar till att hjälpa föreningsstyrelser att hantera konfliktsituationer på ett bättre sätt. Filmerna uppmärksammar vanliga händelser som kan ske mellan förtroendevalda, mellan förtroendevalda och ideella samt anställda. Tanken är att filmerna ska ses tillsammans i styrelsen med stöd av materialet och boken Konflikthantering av Johan Ydrén.

### **6: Svåra samtal – Lyssna**



## KONFLIKTER I FÖRENINGSTYRELSER

Konflikter kan vara utvecklande för såväl dig och mig som för grupper, organisationer och samhället i stort. Som vi alla vet är det dock många konflikter som inte alls känns som stimulerande tillfällen för utveckling. De väcker mest oro, frustration, ilska, förtvivlan och andra oangenäma känslor.

Att man hanterat dessa situationer är viktigt för ett kreativt och gott samarbetsklimat i styrelser. Återkommande träning är av avgörande betydelse.

Konflikter kan ge möjlighet till utveckling, om vi tar vara på den kunskap som finns om hur man konstruktivt löser konflikter. Ordet konflikt kommer från latinet *conflictus* som betyder sammanstötning. Man kan tänka sig en konflikt som två eller flera viljor som krockar med varandra.

Johan Ydréns bok *Konflikthantering*, finns att köpa via Forum för konstruktiv konflikthanterings hemsida.

## Film 6 – Svåra samtal

### 1. SE FILMEN

<http://konstruktivkonflikthantering.se/filmer>

### 2. ÖPPEN DISKUSSION OM FILMEN

*Hur hanterar vi svåra samtal?*

*Hur hanterar vi liknande konflikter på ett bättre sätt?*

### 3. BESKRIVNING AV EN MODELL: JAG-BUDSKAP – LYSSNA

#### Del 1: Jag-budskap

*Skilda uttrycksätt (Jag-budskap s. 77 ff. i boken Konflikthantering)*

Att lyssna har en viktig roll i konflikthantering, men att samverka är att kämpa hårt för både ditt och motpartens intresse. Då krävs det förstås att du kan vara lika tydlig med ditt intresse som du är villig att förstå den andres. Här finns flera frågor att besvara. Hur är man tydlig? Vad behöver man förmedla? Hur är man tydlig utan att i onödan provocera fram en destruktiv konflikt? Hur gör du det lättare även för din motståndare att lyssna på dig?

Det finns tre uttrycksätt:

- **Aggressivt uttrycksätt**  
Aggressivt, dominant förhållningssätt, där man utövar makt, ställer krav, tvingar och lägger skulden på motparten. Ofta formulerat i ett s k du-budskap. I samtalet hävdar man sin rätt, anklagar, hotar, kräver, dömer och förminskar. "Om alla skulle göra som du skulle vi snart inte ha någon förening längre." säger ordföranden. Det är exempel på aggressivt uttrycksätt.

Louise skyller ifrån sig och säger att det är andra som utgör problemet. Hon förnekar att hon är en del av problemet och hon erkänner inte sina känslor. Genom ett aggressivt

uttrycksätt går de till anfall och skapar avstånd mellan sig själva och varandra.

- **Passivt uttrycksätt**  
Passivitet är motsatsen till aggressivitet. Då har vi ett undvikande beteende. Istället för att anklaga andra eller stå för vad vi behöver, undviker vi att ta tag i det. Vi vågar inte säga ifrån trots att det verkligen behövs.
- **Självhävdande uttrycksätt**  
Ett självhävdande uttrycksätt står i kontrast till både det aggressiva och passiva uttrycksättet. Istället för att anfälla och vara dominant visar man respekt för den andra och tar på sig sin egen del av problemet. En ärlig och rak dialog. Man står för vad man själv tycker, känner och behöver. Genom det självhävdande uttrycksättet visar man tydligt ägarskap för sina egna känslor, intressen och problem. Dialogen utgår från jämlikhet och respekt för alla parter rätt och rättigheter.

#### Samtala och reflektera

- Om ordföranden hade valt en annan inledning på samtalet hur hade det låtit?
- Hur hade Louise agerat om ordföranden hade haft ett självhävdande uttrycksätt?

## Del 2: Lyssna

(Lyssna s.73 ff boken *Konflikthantering*)

När en konflikt uppstår är det viktigt att du tar dig tid att förstå den andra parten och att du visar förståelse och vilja att förstå.

Nedan presenteras Judi Browells modell för hur du i sex steg kan förbättra din förmåga att lyssna vid svåra samtal. Steg 1-6:

- Koncentrera dig
- Visa att du lyssnar
- Vänta med ditt eget
- Acceptera och var öppen
- Fördjupa din förståelse
- Kontrollera att du förstått rätt.

### • *Koncentrera dig*

Lyssnande kräver koncentration och att du är fokuserad på den som talar. Ta dig tid att lyssna ordentligt. Berätta gärna hur mycket tid du har så att den andra kan känna sig trygg i det och planera vad han/ hon vill säga.

### • *Visa att du lyssnar*

Visa tydligt att du är öppen och intresserad av vad som sägs, då signalerar du respekt för den andra och bidrar till en trygg atmosfär. Är du tydlig med att du lyssnar ökar dessutom chansen att den andra vill tala med dig.

### • *Vänta med ditt eget*

Lyssna handlar om att ta till sig vad någon annan förmedlar. Medan du lyssnar ska det viktigaste i världen vara den andras berättelse, eftersom det är hans/ hennes stund. Att du lyssnar på vad som sägs betyder inte att du behöver hålla med. Du kan berätta hur du tänker och känner senare. Det troliga är att den andra kommer att lyssna på dig om du lyssnat först.

### • *Acceptera och var öppen*

När du lyssnar underlättar det att försöka acceptera den andra som han/ hon är. Var öppen för ett perspektiv som skiljer sig från ditt. Undvik att värdera och döma.

### • *Fördjupa din förståelse*

Lär dig av den du lyssnar på. Det är din chans att ompröva, utöka och förfinas din berättelse av konflikten. Sätt dig in i den andras berättelse om konflikten och de som är inblandade i den. Försök förstå hans/ hennes intressen. Passa också på att kontrollera din egen bild. Ställ öppna frågor om hur den andra ser på olika händelser och vad hans/ hennes intentioner är.

### • *Kontrollera att du förstått rätt*

Sammanfatta samtalet. Be den du lyssnar på bekräfta att du förstått rätt. Kom ihåg att den du pratar med har sitt eget facit. Det är först när den du lyssnar på tycker att du förstått som du har lyckats.

## 4. SE FILMEN IGEN

Nu ska vi se filmen en gång till. Under tiden som filmen rullar vill vi att du funderar på

*Hur uttrycker de sig? Hur visar de förståelse och vilja att förstå varandra?*

*Om de hade haft ett självhävande uttryckssätt och lyssnat mer, hur hade samtalet låtit då?*

*Hur väl lyssnar de på varandra?*

## 5. TESTA MODELLEN PÅ NÅGOT SOM BERÖR STYRELSEN/ORGANISATIONEN

Till exempel: *Hur kan vi i styrelsen/ föreningen bli bättre på att verkligen lyssna på varandra?*

*Hur kan vi bli bättre på att framföra idéer och tankar på ett ärligt och rakt sätt, men utan att nedvärdera andras idéer och tankar?*

*Hur kan vi träna oss i att även ta upp svåra samtal på ett respektfullt sätt?*

## 6. HUR KAN JAG/VI ANVÄNDA MODELLEN I ANDRA SAMMANHANG – PROVA

Hur kan jag/ vi använda Jag-budskap och Lyssna-modellen i andra sammanhang?

Prova Jag-budskap och Lyssna-modellen på en annan situation du/ ni har sett eller varit med om.

## 7. VAD TAR VI MED OSS?

Avsluta med en runda.

**Forum för Konstruktiv Konflikthantering** är nätverket som samlar 11 medlemsorganisationer vilka representerar en stor bredd i svenskt samhällsliv. Vi är Röda Korset, Lärarförbundet, Sobona Kommunala företagens arbetsgivarorganisation, Drömmen om det goda, St Lukas, Institutet för arbetsvetenskap vid Göteborgs universitet, Luleå Tekniska Universitet, ABF, Bilda, NBV och Sensus.

Vi arbetar på olika uppdrag, och med olika inriktning, men vi har gemensamt att vi vill bidra till en stärkt förmåga att hantera konflikter på ett konstruktivt sätt, på individ, organisations och samhällsnivå, samt vidare i ett internationellt perspektiv. För mer info om Forum se [www.konstruktivkonflikthantering.se](http://www.konstruktivkonflikthantering.se)