

Konflikthantering

Grundperspektiv

- Enligt RAT (Relationship Awareness Theory) styrs vi av vissa inre behov som vi försöker tillfredställa
- Man tillfredställer sitt behov på olika sätt genom att ändra sitt beteende, vilket betyder att den enskilde eller dess omgivning får sin vilja igenom
- Båda dessa lösningar leder till en vinna-förlora-situation och kan utlösa en konflikt
- Om man däremot gemensamt kommer fram till en samstämmig överenskommelse kan vi undvika en konflikt och vi blir båda tillfredställda genom en vinna-vinna-lösning
- Detta kan ske genom att vi respekterar varandra och accepterar varandras värderingar och åsikter

BEHOV



ÄNDRA BETEENDE



JAG FÅR SOM JAG VILL



VINNA FÖRLORA



STRÄVAN EFTER
FÖRSTÅELSE



VINNA-VINNA



TILLFREDSTÄLLELSE



ANDRA FÅR SOM DE VILL



FÖRLORA VINNA

Sätt att hantera konflikter

- Det finns fem huvudsakliga stilar vid behandling av konflikter
- Ingen av de fem stilarna representerar det bästa sättet i alla situationer
- Beroende på omständigheter som föreligger vid en konflikt är några stilar mer effektiva än andra vid just detta tillfälle
- För att effektivt kunna hantera konflikter måste man utveckla förmågan att bedöma situationen och välja den lämpligaste stilen
- En övertro på en eller två stilar kan leda till ett misslyckande av stora format

1) Att kämpa eller tvinga

- Innebär att man försöker uppnå sina egna mål på bekostnad av den andre
- Maktorienterat sätt, använder kraft eller auktoritet
- Man kan vinna fördelar genom att använda sin förmåga att argumentera, sin rang eller position, håller inne med favörer eller tillgriper sanktioner
- Vid lösningar som innehåller maktkamp framstår en part som vinnare och den andre som förlorare
- Ofta är vinsten lika stor som förlusten

2) Att samarbeta

- Ett vinna-vinna-sätt vid konfliktlösning
- Båda parter träffas och diskuterar sina likheter och olikheter i uppfattningar
- Båda tar lika ansvar för att identifiera de underliggande behoven för båda parter och att finna alternativ som tillfredställer dessa
- Att samarbeta kan ta formen av att klargöra de olika uppfattningarna och att lära av varandra
- Innebär att kreativa lösningar kan skapas

3) Att kompromissa

- Målet är att finna en ömsesidig acceptabel lösning som DELVIS tillfredställer båda parter
- Det krävs att varje part ger upp någonting samtidigt som han får några mål eller behov tillgodosedda
- Ingen person förlorar – ingen vinner (fullt ut)
- Att kompromissa kan innebära att splittra upp olikheter, utbyta förmåner eller att söka en mittposition

4) Att undvika

- Individerna undviker att tala om sin egen inställning eller den som den andre personen har
- Konflikten ignoreras eller undertrycks
- Inblandade i konflikten undviker varandra eller håller tillbaka sina känslor och sin uppfattning
- Detta kan ta form av att frågan förs åt sidan, skjuts upp och konflikten tacklas vid ett senare, bättre tillfälle eller att man drar sig tillbaka från en hotande situation
- Konflikten kanske aldrig löses, istället döljs konflikten, ligger latent och dyker upp vid ett senare tillfälle

5) Att anpassa

- Att mildra är att sudda ut olikheter i uppfattning som finns mellan individer, medan man betonar gemensamma intressen
- Olikheter erkänns inte öppet
- När man anpassar sig negligerar man sina egna intressen för att tillfredställa den andre personens behov
- Det finns element av att offra sig i denna stil – kan ta sig formen att man offerar sig och ger efter
- Man visar osjälvisk generositet eller uppfyller andras behov när man skulle föredra att göra något annat
- En fara är att de olika uppfattningarna dyker upp igen
- Att undvika konflikter och att anpassa sig är användbara stilar när man söker en lösning på kort sikt eller i en situation när man söker en tillfällig lösning

Kommunikation i konfliktsituationer

- Enligt RAT-modellen så känner vi oss trygga och säkra på våra roller när allt flyter som det ska i våra relationer med andra människor
- Om vi ställs inför en känslig eller fientlig situation däremot eller försöker aktivt förändra vår egen situation hamnar vi lätt i konflikt med andra och ändrar vårt beteende
 - Vi fylls av en inre spänning eller stress
 - Kan vi inte minska spänningen eller få utlopp för den i positiva aktiviteter kan det leda till en inre konflikt

Kommunikation i konfliktsituationer (forts.)

- De flesta människor har svårt att handskas med sina inre reaktioner då de ställs inför konfliktsituationer
- Det anses inte passande att visa aggressivt beteende utan istället följer vi andra normer som t.ex. att visa oss helt opåverkade av situationen
- Vi kan följa FIRO-cirkeln och se hur vårt beteende förändras beroende på i vilken fas eller på vilken nivå vi befinner oss i när vi hamnar i en konflikt



Passiv aggressivitet

Vi är i Tillhörafasen eller på nivå 1

- Vi är osäkra på om vi får eller vill vara med i gruppen eller fortsätta bekantskapen
- Om en ny grupp utsätts för något som väcker irritation eller ilska tvingas medlemmarna oftast, automatiskt eller medvetet att anpassa sig och inte säga emot
- Eftersom vi är osäkra på vår position är vi beroende av att inte vara avvisande eller väcka negativa känslor
- Detta är ett ganska ingrott beteendemönster som bygger på osäkerhet och dålig självkänsla

Passiv aggressivitet (forts.)

- Den passiva aggressiviteten på nivå 1 innebär alltså att jag känner beroende av vad omgivningen tycker
- Jag vågar inte ta risken av att visa vad jag själv tycker
- På en arbetsplats kanske jag biter ihop tänderna eller knyter näven i fickan p.g.a. att jag är beroende av chefen eller andra personer med större inflytande än jag själv
- Stressnivån kan bli hög just p.g.a. vad jag egentligen vill göra men inte tycker att jag kan
- Energin som måste till för att återställa min jämvikt låses in – jag kommer inte loss

Öppen aggressivitet

Vi är i Rollsökningsfasen eller kliver upp ett trappsteg och kommer till nivå 2

- Jag börjar fråga mig hur stort mitt inflytande är och vem som styr och ställer
- Jag säger ifrån vad jag tycker och visar att jag är arg – jag visar mitt oberoende
- En konflikt som jag förut var rädd för kommer i öppen dager
- Antingen rensar det luften – jag har talat om var jag står eller kan det hända att locket läggs på av omgivningen och vi går tillbaka till passivitet på nivå 1 för att inte behöva ta en öppen konflikt
- Oavsett om omgivningen bemöter mig på nivå 1 eller 2 ökar troligtvis stressnivån istället för att minska
- Ilska leder ingen vart då den endast utvecklar känslor av upprördhet
- Det gäller att finna de verkliga problemen och handskas med dem på ett konstruktivt sätt

Ömsesidigt utbyte av känslor

Vi har nått Samhörighetsfasen och nivå 3

- Vi har ett ömsesidigt beroende som kännetecknar en bra grupp
- Jag är beroende av andra på samma sätt som de är beroende av mig
- Viljan finns att ömsesidigt och öppet och på ett moget sätt, uttryck och utbyta känslor och att bli respekterade för dem
- Först när man kan hantera konflikter på detta sätt kan skadlig stress i största möjliga mån undvikas