



Att tänka på i konflikthantering

- Konflikter kan finnas på tre olika nivåer: internt inom oss själva, inom gruppen och i organisationen. Vi kan kalla dem interna, mellanmänskliga eller systematiska konflikter.
- När vi analyserar en konflikt kan vi göra det utifrån **ABC-modellen** (se modeller). A står för attityd, B för beteenden och C för konflikt (conflict på engelska, därför c). A handlar alltså om vilken attityd vi har till en specifik konflikt. Hur vi känner som reaktion på konflikten och hur vi tolkar den. B däremot är det beteende som vi uppvisar. Vad gör vi som resultat av konflikten? C slutligen handlar om själva konflikten. Vad är det för typ av konflikt? Vad finns det för faktiska argument för och emot de olika ståndpunkterna.
- En viktig utgångspunkt när du ska förebygga eller lösa konflikter är att inte låta det gå för långt.** En konflikt kan starta som en mindre meningsskiljaktighet. Skillnader i åsikter är inte ovanligt, kanske är en part inte riktigt villig att lyssna. Tar du inte tag i konflikten så kan den eskalera, leda till problem och samarbetssvårigheter och utvecklas till en surdeg. Det viktigaste är att direkt när åsikt står mot åsikt eller intresse mot intresse konstatera att det finns en konflikt.
- Det kan finnas en motsättning just i hur vi ser på konflikter. Människor med en uttalad **konfliktsyn** menar att konflikter alltid finns runtomkring oss. Vi har ständigt pågående konflikter i det att vi tycker olika. Detta är inget dramatiskt och vi kan då ta upp problem och gemensamt försöka lösa dem. Medan människor som har en **harmonisyn** på konflikter menar att konflikter ska undvikas och uppstår det konflikter är det ett tecken på att något är fel.
- PIL-modellen** beskriver en process som hjälper dig att lösa konflikter. **Problem:** Beskriv problemet så sakligt som möjligt. Fokusera på beteenden. Bestäm dig för att gå in i diskussionen eller samtalet med en vilja att lösa konflikten. Försök att enas om en problemformulering. **Intresse:** Undvik ståndpunkter och fokusera på era olika och gemensamma intressen. **Lösning:** utforska flera olika lösningar och diskutera alternativ till den, utifrån ditt perspektiv, perfekta lösningen. Landa i en överenskommelse där ni väljer en lösning och sätter upp en plan för hur den ska verkställas.
- Konflikter kan göra oss oroliga och stressade. Blir vi för stressade sjunker vi ner i **stresskonen** och har inte längre full tillgång till vårt intellekt och våra rationella tankar. Vi påverkas av vår omgivning men vi kan till stor del välja hur vi vill agera och reagera när vi upplever stress. Vi ska sträva efter att befinna oss i grön zonen och undvika den röda och den rosa.
- I den **gröna zonen** är vi lyssnande, vi samarbetar och vi är rationella. Vi uttrycker tydligt och respektfullt våra behov. Går vi över i den **röda zonen** fokuserar vi på kamp och konkurrens. Vi kräver det vi vill ha. I den **rosa zonen** flyr vi eller blir passiva. Vi ger med oss och andra får gissa sig fram till våra behov.