

Artikel: Konflikter och konflikthantering



Den här artikeln tar upp fem olika konflikthanteringsstilar, olika typer av konflikter samt två olika huvudsakliga synsätt vi kan ha på konflikter.

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 eller mina behov

"Att mildra" är att sudda ut olikheter i uppfattningar som finns mellan individer medan man betonar gemensamma intressen. Olikheterna erkänns inte öppet. När man "anpassar 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/mina behov 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/mina behov 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 eller mina behov 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, d v s de är effektiva i olika situationer. Effektiv konflikthantering 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.

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.

Orsaken bakom

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 eller konflikten har jag haft några gånger om där det blivit tydligt när vi lyssnat mer uppmärksam 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	Konfliktsyn
Konflikter är något negativt och dåligt	Konflikter är naturligt mellan människor
Konflikter förorsakas av "bråkmakare"	Konflikter är oundvikliga
Konflikter är möjliga att undvika	Konflikter är ofta berikande
Konflikter skall elimineras eller undertryckas	Konflikter kan och ska hanteras
<i>Harmonisyn leder ofta till konflikt</i>	<i>Konfliktsyn leder ofta till harmoni</i>

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.

Avslutningsvis

Jag vill avsluta med att ge dig en uppgift att göra. 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"?

Markus Amanto

markus.amanto@altaleda.com

Markus Amanto är en internationell utvecklare av mänsklig potential. Han har arbetat med organisationer, ledare och individer i Asien, Europa och USA i över trettio års tid. Han är en mycket uppskattad utbildare, föreläsare och författare, inklusive inklusive hans onlinekurser med över 100 000 studenter. Markus är känd för sin kombination av rakhet, värme och humor när han delar med sig av sin kunskap, erfarenhet och visdom för att göra dig och världen ännu bättre. Du finner honom på markusamanto.se.