

TIPS OCH IDÉER OM NÅGOT DU BÖR TÄNKA PÅ UNDER VÅRT PÅGÅENDE ARBETE FÖR ATT BLI EN SAMMANSVETSAD GRUPP!

DET KAN TYCKAS SVÅRT MEN ÄR VÄRT ATT SÄTTA SIG IN I OCH TRÄNA PÅ!

Så löser du en konflikt

Är du själv i en konflikt?

Eller behöver du gå in och hjälpa andra att lösa sina motsättningar?

Använd den här enkla metodiken – så löser du situationen.

"Det gäller att du tar befälet över ditt eget beteende."

Metoden kallas Den villkorslöst konstruktiva strategin.

Den kan sammanfattas i de här sex punkterna.

1: Tänk balanserat

Det handlar om att du är noga med att i varje läge se till att du har en balans mellan känsla och förnuft. Att du inte låter känslorna rusa iväg med dig på ett sådant sätt att du överilar dig. Det gäller alltså att du tar befälet över ditt eget beteende genom att vara beredd på känslor när de uppstår, förutse känslomässiga reaktioner, och att skapa konstruktiva känslor. Det gör du genom att använda metoder du nog redan väl känner till:

Bryt samtalet för en stund och återkom när du lugnat ner dig.

Räkna till 10 eller 20 om det behövs.

Rådgör med någon utomstående.

Undvik framför allt att matcha. Även om du aldrig tidigare tänkt på det så är det faktiskt så att vi i en kontakt alltid reagerar på motpartens beteende. I de flesta fall gör vi det genom att matcha. Det vill säga vi möter den andre på samma sätt som han/hon möter oss. I en konflikt är det därför en vanlig upptrappande orsak att, om den ena parten börjar visa ett kamp- eller konkurrerande beteende så följer motparten efter och svarar med samma mynt. Den villkorslöst konstruktiva strategin bygger just på att inte matcha. Behåll lugnet.

2: Försök förstå

Har du tänkt på att det är en avgrundsskillnad mellan en diskussion och en debatt. Du kan i varje debattprogram på TV se hur motståndarna gör allt för att missförstå varandra, twista till den andres uttalande så att det blir till ens egen fördel och att försöka hitta svagheter i den andres argumentering så att det går att använda till egen fördel. Ett sådant beteende leder enbart till att konflikten trappas upp och människorna kommer allt längre ifrån varandra. Den villkorslöst konstruktiva strategin bygger i stället på att du för en diskussion med motparten. En diskussion som kännetecknas av ett givande och tagande och som bygger på att du försöker förstå den andres sätt att tänka och känna.

Detta innebär inte detsamma som att du skall acceptera hans/hennes/deras åsikt som rätt eller sanning utan helt enkelt att Du försöker förstå varför han har den åsikt han faktiskt har. Detta är av grundläggande vikt därför att du inte kan lösa motsättningar utan att förstå deras innehåll och innebörd.

Detta kan du åstadkomma genom att:

Ta reda på motpartens bakgrund

Tankemässigt "byta stol" med honom

Göra upp en tabell över hans/hennes aktuella valsituation

Använda Dig av en tredje part som kan hjälpa dig förstå

Detta hjälper dig att se konflikten inte bara utifrån din egen utgångspunkt utan även från din motparts. På så sätt ger det dig idéer om hur du kan närma dig den andre och er konflikt på ett konstruktivt sätt. Kom ihåg att det är först när du förstår hur den andre tänker som du vet hur du ska agera.

3: Fortsätt kommunicera

Det finns en gammal sanning som säger att så länge parterna fortsätter att prata med varandra så länge finns i alla fall en chans att de ska kunna lösa sin konflikt. När de slutar kommunicera är alla chanser borta.

Undvik de vanliga misstagen att:

Du utgår från att det inte finns något behov av att diskutera.

Du talar i en riktning. Till motparten i stället för med motparten.

Du sänder blandade budskap eller motstridiga budskap. Både ja och nej. Både jag vill förstå Dig och Du begriper ingenting. Ofta händer detta när Du säger en sak med munnen medan Din kropp säger en helt annat sak.

Lyssna aktivt. Var vaksam på Dig själv. Lyssnar Du verkligen på den andre eller sitter Du mest när han talar och slipar Dina argument för Ditt nästa inlägg.

Engagera motparten genom frågor som visar att Du verkligen lyssnar. Hjälプ motparten att bli en aktiv lyssnare genom att ge henne möjlighet att ställa frågor och få förklaringar. Kontrollera också vad den andre uppfattat av det Du försökt förmedla.

Tala med och inte till. Skapa en dialog i stället för två monologer. Samråd för att balansera känslor och förnuft. För att främja bättre förståelse. För att främja tvåvägskommunikation. För att bli mera tillförlitlig och för att skapa acceptans.

Planera din kommunikation. Inte minst för att Du skall sända så få blandade budskap som möjligt. Planera för att bemöta besvärliga frågor. Planera för öppenhet. Planera för hur var och en skall kunna få fram sitt budskap på bästa sätt.

Kom ihåg att förutsättningen för en konstruktiv konfliktlösning ökar med din förmåga att konstruktivt kommunicera med din motpart. Ju mer du lär av kommunikationens svåra konst desto bättre blir du som konflikthanterare.

4: Var tillförlitlig

Vill du att din konflikt skall sluta i total missär så ska du hejdlöst försöka bedra, lura och ljuga för din motpart. Då tappar han nämligen allt förtroende för dig och sedan spelar det ingen roll vad du säger du kommer ändå att mötas av misstro och utgångspunkten att det inte går att lita på vad du säger.

Kom ihåg att ömsesidig tillit är en basförutsättning för att ni ska kunna lösa er konflikt. Och även om du märker att motparten till en början inte helt går att lita på så kan du genom att själv vara 100% tillförlitlig skapa en atmosfär där även den andre efterhand betar sig på ett alltmer tillförlitligt sätt.

Det gör du genom att:

Vara förutsägbar. Att vara förutsägbar innebär att motparten alltid vet var han/de har dig. Att du agerar konsekvent och rimligt.

Vara tydlig och klar, inte omskrivande, hummande och diffus. Att försöka lägga dimridåer ökar bara motpartens misstänksamhet.

Du säger till när du inte förstår. Det ökar, inte minskar, tilliten.

Du inte låtsas inte om du inte vet svaren. Då vågar folk lita på att du vet när du säger att du gör det.

Erkänna när du har fel eller gjort ett misstag. Försök inte neka när du ertappas med handen i syltkrukan. Det förlorar bara din trovärdighet på.

Aldrig ljuga. Om motparten kommer på dig med en enda lögn kommer hon/de under lång tid inte att tro på något av det du säger.

Kom ihåg att du ofta kan lura en människa en gång, sällan två. Det är bara urbota naivister som går på din tredje bluff.

5: Tvinga inte

Som chef sitter du i en maktposition. Använder du denna makt för att på olika sätt tvinga dina medarbetare är risken stor att du fördärvar er relation och därmed ökar klyftan och konflikten er emellan. Visst finns det situationer där man som chef måste gå emot sina medarbetares vilja, men ett gått råd är att du gör det så sällan som möjligt. Det är viktigt att du kommer ihåg att man ibland har arbetsrättsliga möjligheter att tvinga folk att göra på ett viss sätt, göra ett visst jobb – men man kan aldrig tvinga någon att göra ett bra jobb. Det måste han eller hon själv vilja.

I stället för att använda tvångsmetoder kan du:

Angripa problemet - att ni är oöverens

Betrakta diskussionen som en gemensam insats för att lösa problemet

Vara öppen för övertygande argument

Undersöka era olika intressen i frågan – och hur de kan sammanjämkas

Vara öppen för övertygande argument och i din tur försök att med argument övertyga

Göra det lättare för motparten att ändra sig

Du kan också försöka påpeka för din motpart, när du märker att denne använder sig av hot eller andra tvångsmetoder, vad han håller på med och i stället presentera hur du ser på saken.

6: Acceptera motparten

En grundläggande utgångspunkt är att du alltid skall acceptera motparten som individ även om du aldrig kan acceptera hans/deras ståndpunkt.

Det bästa sättet att skaffa sig en oförsonlig fiende är att på något sätt bete sig så att den andre känner att Du vill förnedra honom/henne, trampa på hans/hennes värdighet eller förlöjliga hans/hennes ståndpunkt.

Du respekterar din motpart genom att:

Visa att hon och hennes synpunkter är viktiga och att du gärna vill försöka förstå hur hon tänker och känner.

Aktivt lyssna på vad hon har att komma med och att du tar det hon säger på allvar.

Låta henne prata till punkt innan du kommer med ditt.

Visa att du respekterar hennes rätt att bevaka sina intressen och visa att du förstår att hennes intressen för henne är lika viktiga som dina intressen är för dig.

I ordets bästa mening, ge din motpart en korrekt behandling.

Den villkorslöst konstruktiva strategin handlar alltså om att du i alla lägen uppvisar:

Ett kallt huvud
Ett varmt hjärta
Rena händer

Hur svår är tekniken?

Om du tänker som de flesta människor jag mött och beskrivit denna teknik för så är det någonting i stil med att: "Det är lätt att säga men att tillämpa den i praktiken är en annan sak".

Jag lovar dig. Du behöver inte gå i någon form av specialkurs för att lära dig behärska den. Det räcker långt med att du i framtiden koncentrerar dig på två saker.

För det första: Lär dig dessa 6 punkter utantill. Se också till att ha dem i minnet nästa gång du hamnar i en meningsmotsättning med en annan person.

För det andra: Risken är stor att när du nästa gång hamnar i en laddad konflikt så har du glömt alltihop efter trettio sekunder och betar dig i stället på ditt gamla vanliga sätt. Det är ingen katastrof. Inte om du, när du efteråt kommit till sanna igen, får lite dåligt samvete och tänker igenom var och hur det gick fel.

Varje gång du på så sätt kommer på att du kunde gjort annorlunda och bättre så innebär det faktiskt att du kommer ihåg dem lite längre vid nästa tillfälle. Jag vet. Det var så jag lärde mig behärska den villkorslöst konstruktiva strategin.

GH