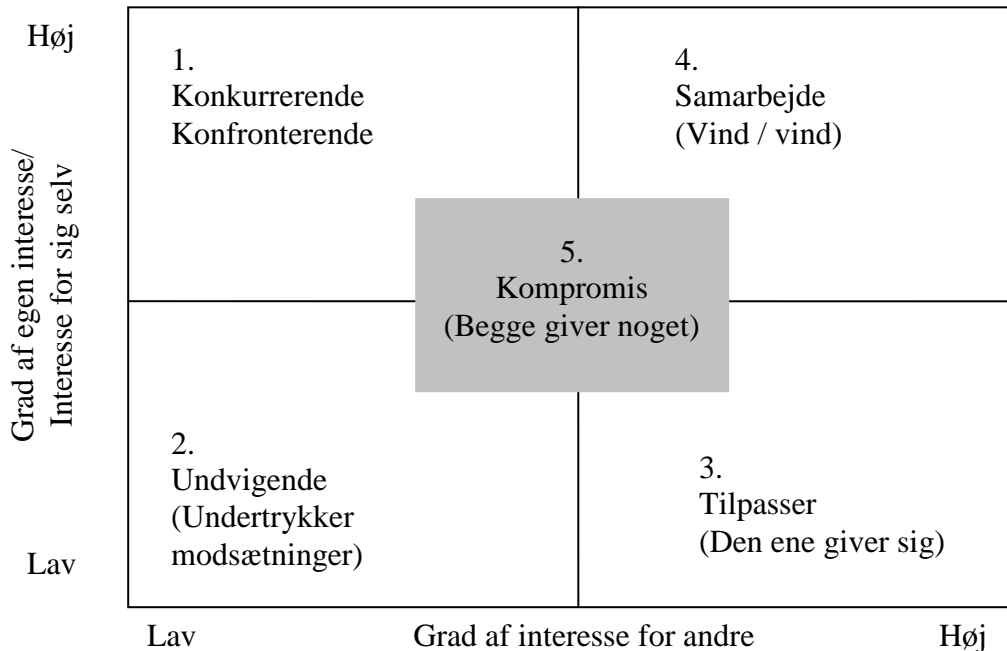


Op- og nedtrappende adfærd

Konflikthåndteringsstile



Figuren viser fem forskellige konflikthåndteringsstile. Inden af de fem forskellige måder at håndtere konflikter på er altid den bedste eller altid den dårligste i en konfliktsituation. Den kan være mere eller mindre hensigtsmæssig alt efter hvilken situation man befinder sig i.

1. Den konfronterende/konkurrerende stil

Selvhævdende og uinteressert i at lytte til andre. Tvinger egne beslutninger igennem på bekostning af andres interesser. Det opnås ofte ved formel magt eller autoritet og kan indeholde trusler om økonomiske sanktioner og lignende. Et vinde-/tabe-forhold, hvor man selv er klar vinder og den anden taber.

2. Undvigende stil

Ikke så optaget af egne interesser, men heller ikke så optaget af at lytte til andre, og derved bliver hverken egne eller andres ønsker/behov tilgodeset. Undertrykker modsætninger, ignorerer konflikter, udsætter problemer eller lader dem ligge og trækker sig tilbage ved truende situationer. I stedet for at løse en konflikt, skjules den, og man kommer videre – den kan så dukke op igen, hvis parterne er i jævnlig kontakt med hinanden.

3. Tilpassende/imødekommende stil

Modsat den konfronterende/konkurrerende stil. Mindre optaget af at hævde sig selv, men meget optaget af at tilfredsstille andres interesser, gerne på bekostning af sine egne. F.eks. udføre en beslutning, man ikke er enig i eller at give efter for pres. Kan ende med en selvudslettende eller uselvvisk generøsitet.

4. Samarbejdsstil

Det modsatte af undvigende. Selvhævdende, men samtidig optaget af at lytte til andre. Er villig til at samarbejde for at finde frem til en løsning, som tilfredsstiller begge parter, en vinder – vinder situation for begge. Resultatet er, at begge tager ansvaret for at undersøge, hvad der ligger til grund for uenigheden og finder frem til ligheder og så forsøger at finde frem til nye, kreative løsninger, som tilfredsstiller begge parter ønsker.

(I modsætning til kompromisset, hvor det ofte bliver til den laveste fællesnævner)

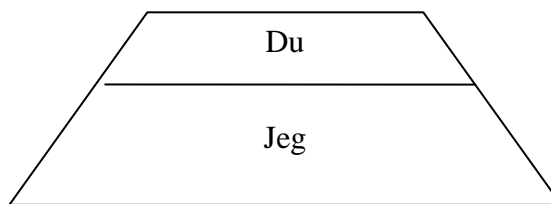
5. Kompromis

Selvhævdende og samarbejdsvillig. Her søger man at opnå en hensigtsmæssig mellemløsning, som delvis varetager begge parter interesser. Det indebærer, at der må gøres indrømmelser på begge sider, og der opnås ikke nogen klar vinder men heller ingen taber.

Vinder/vinder

Hvordan gør man så, når man ønsker en vinder/vinder situation?

- Det handler først og fremmest om at blive på sin egen banehalvdel. Dvs. at man tager ansvar for sig selv og det man siger og gør – ikke for modparten. Samtidig må man forvente, at modparten gør det samme.

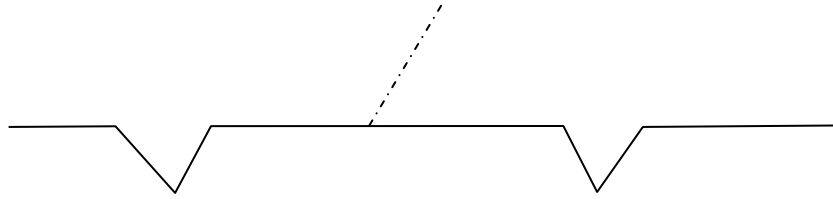


Bliv på din egen banehalvdel!

- Benyt dig af en assertiv adfærd
Konfliktskyhed kan resultere i enten en submissiv eller en aggressiv adfærd

(Lav OH eller tegning på tavlen med vej med vejgrøfter til begge sider. Den ene vejgrøft er den

submissive og den anden er den aggressive.



- Girafsprøget
Girafsprøget ctr. Ulvesprøget
Fire trin:
Hvad så jeg?
Hvad fik det mig til at føle?
Hvad har jeg brug for nu?
Anmodning

I enhver kultur bliver der skabt et sprog, som afspejler de mennesker, der befinder sig der. Man kan f.eks. have et venligt sprog, som er imødekommende og ikke-aggressivt. Eller man kan have et sprog, der er præget af angreb, sarkasme og ironi.

Den amerikanske psykolog Marshall Rosenberg, påpeger, at vi i den vestlige kultur har et voldeligt sprog, som påvirker os i en voldelig retning. Dvs. at man ikke kun skaber et sprog men også bliver formet af det sprog man bruger. Rosenberg har udarbejdet et sprog, som han kalder "Girafsprøget" og som er en ikke-voldelig form for kommunikation. Det står i modsætning til "Ulvesprøget", som han bruger som betegnelse for det aggressive sprog.

Sprogets fire trin handler om: hvad så jeg?, hvad fik det mig til at føle? Og hvad har jeg brug for nu? Er du med på den?

Fælles for modellerne

For alle tre modeller handler det om at bruge et jeg-sprog – tal kun om dig selv: Hvad er du utilfreds med, hvordan er du kommet frem til det, og hvad kunne du godt tænke dig i fremtiden. Tag ansvar for dig selv og din egen tolkning af situationen og lad den anden part om at tage sig af sit eget.

Kernen i "jeg-budskaber" er, at det er et udsagn, som beskriver en selv. Det er en måde at kommunikere på, hvor man udtrykker sine følelser og oplevelser. Følelser og tanker kan man dele med andre, men de kan ikke bestrides og være forkerte, da de er ens helt egne. Hertil kommer, at "jeg-budskaber" ikke er maskeret af et indirekte og vagt sprog, som kan give anledning til mange fortolkninger til de andres model af verden. Andre kan højst være uenige.

Et "jeg-budskab"

- Mindsker kontrol og bevarer relationen mellem personer

- Udtrykker hvad man føler/oplever indeni, og hvordan andres adfærd påvirker en,
- Bebrejder ikke eller nedgør den anden
- Inviterer til ærlig kommunikation
- Kan føre til (men gør det ikke altid), at den anden ændrer sig for at indtage en mere konstruktiv position

Man kan arbejde med 5 krav til formulering ”jeg-budskaber” de skal være:

- Fremsættende
- Besvarende
- Forebyggende
- Konfronterende
- Værdsættende

Fremsættende

Her fremsættes ideer, følelser, hvad man tror på osv. Her lader man andre vide, hvordan det er at være dig.

Eksempler: ”Jeg vil gerne have, at du deltager i mødet, da jeg er sikker på, at dit bidrag vil være væsentligt. ”Jeg tror på, at demonstrationen af de nye hjælpemidler, er en god måde, hvorpå alle kan se fordele og ulemper”

Besvarende jeg budskaber er dit svar på andres forespørgsel og skal indeholde et klart ”nej”, hvis det er uacceptabelt for dig eller et klart ”ja”, hvis det er acceptabelt for dig. Desuden skal det indeholde en begrundelse for dit ”nej” eller ”ja”. Er du ikke i stand til at udtrykke et klart ja/net, så udtryk klart din tvivl, og at du vil have tid til at tænke over spørgsmålet.

Eksempler: ”Nej, jeg sender ikke den besked videre i dag, da jeg stadig venter på oplysninger fra den anden afdeling”. ”Nej, jeg vil ikke tage den opgave nu, fordi jeg først skal have de andre opgaver gjort færdige”.

Brug udsagn som f.eks.: Jeg vil, jeg skal, jeg har besluttet, jeg har valgt.....

Undgå udsagn som; Jeg kan ikke, det bliver vanskeligt, jeg er ikke i stand til .. og tilsvarende, idet der her antydes, at man muligvis ikke har kontrol over situationen.

Forebyggende jeg-budskaber lader andre vide i forvejen, hvad du har brug for og hvad du ønsker. Andre er mere indstillet på at opfylde ens ønsker, når de har et klart indtryk af, hvad man ønsker. Opskriften er: Jeg vil gerne, fordi

Eksempler: Jeg vil gerne have, at vi beslutter, hvad der skal gøres med den opgave, så jeg kan begynde med min del af den. Eller, jeg er nødt til at vide, om du bliver færdig med opgaven inden fredag, fordi den skal på dagsordenen til næste møde på tirsdag.

Konfronterende jeg-budskaber er en måde at udtrykke de følelser på, som du har over for den adfærd, der påvirker dig hos en anden person.

Eksempel: Lise, når du ikke får din del af rengøringen færdig, som vi aftalte, så betyder det, at jeg bliver forsinket med min andel af rengøringen. Det betyder, at vi kommer bagud i forhold til den oprindelige plan, så jeg er virkelig vred og frustreret over denne situation.

Bemærk, at konfronterende budskaber oplyser, hvad andres adfærd gør ved dig. Det er nu overladt til de andre, hvorvidt de med deres adfærd vil fortsætte med at gøre noget ved dig eller dine følelser, dvs. at de andre tvinges til at tage stilling til konsekvenserne af deres adfærd.

Undgå den næsten klassiske konfrontation, hvor modparten på en aggressiv eller nedladende måde kommer i centrum: ”Lise – det er for dårligt, at du ikke kan få arbejdet gjort. Num må du tage dig sammen”. En lige så klassisk reaktion kunne f.eks. være: ”Du skal ikke komme og hundse med mig. Du aner intet om, hvor meget vi har om ørerne i min afdeling”.

Værdsættende jeg-budskaber. Her giver du ærligt udtryk for din anerkendelse og positive følelser til den anden.

Eksempel: ”Lise – jeg var glad for den hurtige og professionelle måde, du kom tilbage og kontaktede mig. Det sparede mig for en masse tid og frustrationer” Eller: ”Lise – jeg værdsætter virkelig den indsats du ydede i går i gruppen. Den gav den ekstra drive, der skulle til i den situation.

Men husk, at det skal være ærligt og oprigtigt ment ellers hører den anden manipulation i stedet for anerkendelse.

13 fejl vi ofte begår i konfliktsituationer

1. Forklarer ikke konklusioner og evalueringer
2. Forklarer ikke, hvordan vi kommer frem til vores konklusioner
3. Fremsætter synspunkter, som ikke kan diskuteres
4. Konstaterer ikke, om andre er enige med os og vores konklusioner
5. Skjuler, hvad vi egentlig tænker og mener
6. Inviterer ikke andre til diskussion
7. Ser andre som ansvarlige for problemerne og kommunikationsvanskelighederne
8. Giver ikke indtryk af tvivl og usikkerhed, når vi står i et dilemma eller føler det ubehageligt.
9. Leder efter og overvurderer data, som støtter vores synspunkt samtidig med, at vi undervurderer data, som afkræfter vores synspunkt
10. Betragter andre som dumme eller uintelligente, hvis de ikke er enige i vores synspunkter
11. Stiller ledende spørgsmål men lader som om, vi ikke gør det
12. Møder argumenter med modargumenter i stedet for at uddybe de andres argumenter
13. Skjuler, at vi gør alt dette og lader som, vi er til at påvirke og er helt åbne, ærlige og vil gå fordomsfrit ind i en konflikt.

13 gode råd

1. Vilje og evne til at stille konkrete krav
2. Vilje og evne til at tage beslutninger

3. Vilje og mod til at tage et ansvar
4. Vilje og mod til at tage konsekvenserne
5. Vilje og mod til at tage upopulære afgørelser
6. Vilje og evne til at undgå besværligheder
7. vilje og evne til at sige fra både positivt og negativt
8. vilje og evne til at være loyal
9. vilje og evne til at lytte
10. tør indrømme sin manglende viden og utilstrækkelighed
11. tør vedstå sig sine fejl
12. tør vise medmenneskelighed
13. erkende, at ledelse er magtudøvelse