

Konflikthantering

”Vad är det som stinker?”

Hansell Nilsson

www.hansellnilsson.com

Disposition

- * Om konflikter
- * Hur uppstår en konflikt?
- * Räskalspåsen
- * Vems fel är det?
- * Att hantera konflikten
- * Medling
- * Sammanfattning
- * Avslut

Vad är en konflikt?

- * En interaktion mellan minst två parter

*”Alla konflikter kan inte lösas,
men de kan och ska hanteras!”*

En konflikt uppstår

Önskemål

Blockering

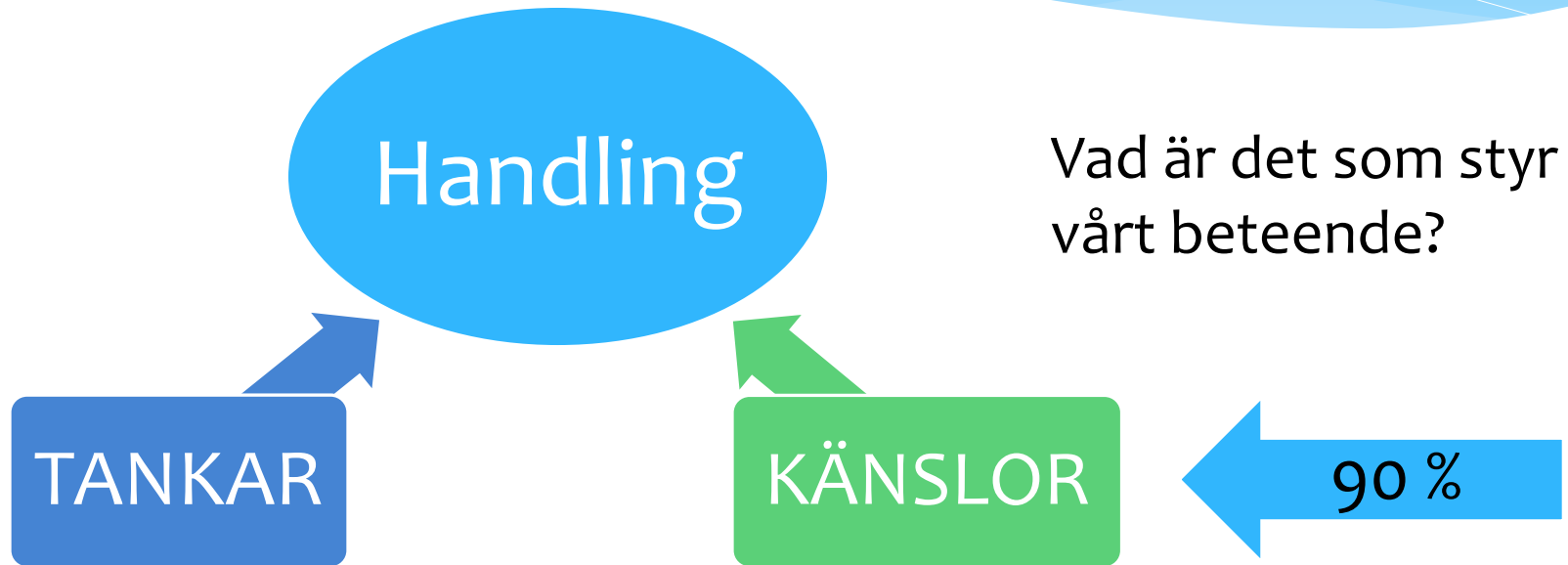
Frustration

Agera

Konstruktivt

Destruktivt

Hur väljer vi att agera?

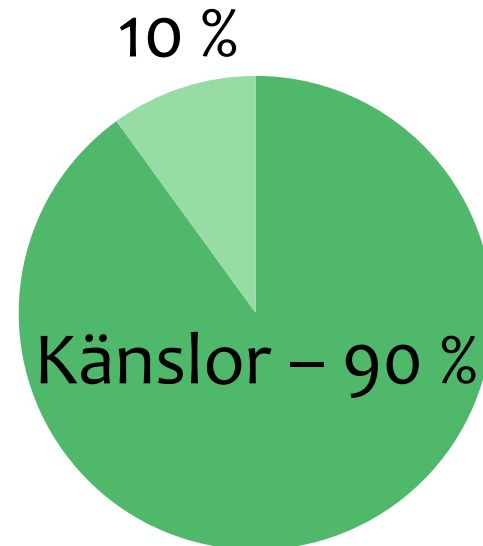


Ta makten över dina känslor!

Destruktivt beteende

- * Agerar genom att antingen FLY eller FÖRSVARA
- * Båda dessa grundar sig på våra känslor

KÄNSLOR



Konstruktivt beteende

- * Medvetandegör dina känslor
- * Tänk innan du agerar
- * Släpp inte ut känslan i en handling
- * Låt den logiska tanken styra

TANKAR

Använd ditt förnuft!

Vem äger konflikten?

- * Känslan ligger hos MIG
- * Vem äger egentligen problemet?
- * Projicera inte konflikten på någon annan!
- * Lägg inte över ansvaret

Skillnad på olika konflikter

- ❖ Sakkonflikter – oense om en särskild sak
- ❖ Personkonflikter – ogillar varandra som individer
- * Missförståndskonflikter – 70 % beror på missförstånd
- * Maktkonflikter – oense om vem ska bestämma
- * Rollkonflikter – oense om vem som ska göra vad?
- * Värderingskonflikter – olika värderingar, ofta olösliga

Konflikt eller harmoni?



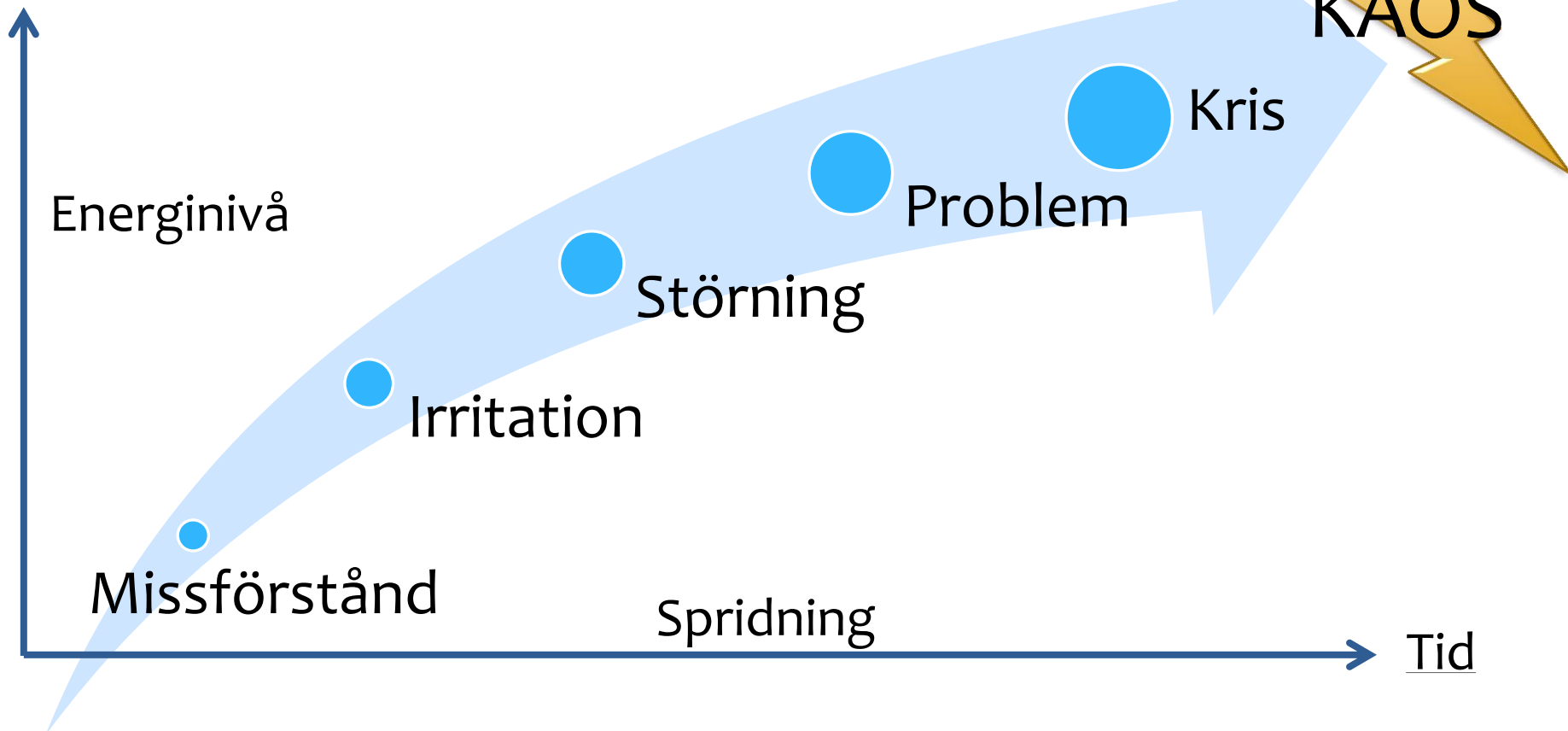
Vad är det som stinker?

”Att tro att man kan vänta ut en konflikt, är som att gömma undan en påse med räkskal i några veckor och hoppas att det ska dofta bättre”

- * Konflikter löser sig sällan själv och blir inte heller bättre med tiden!
- * Alltså: hantera konflikten på en gång!

Konfliktnivå över tid

Konfliktnivå

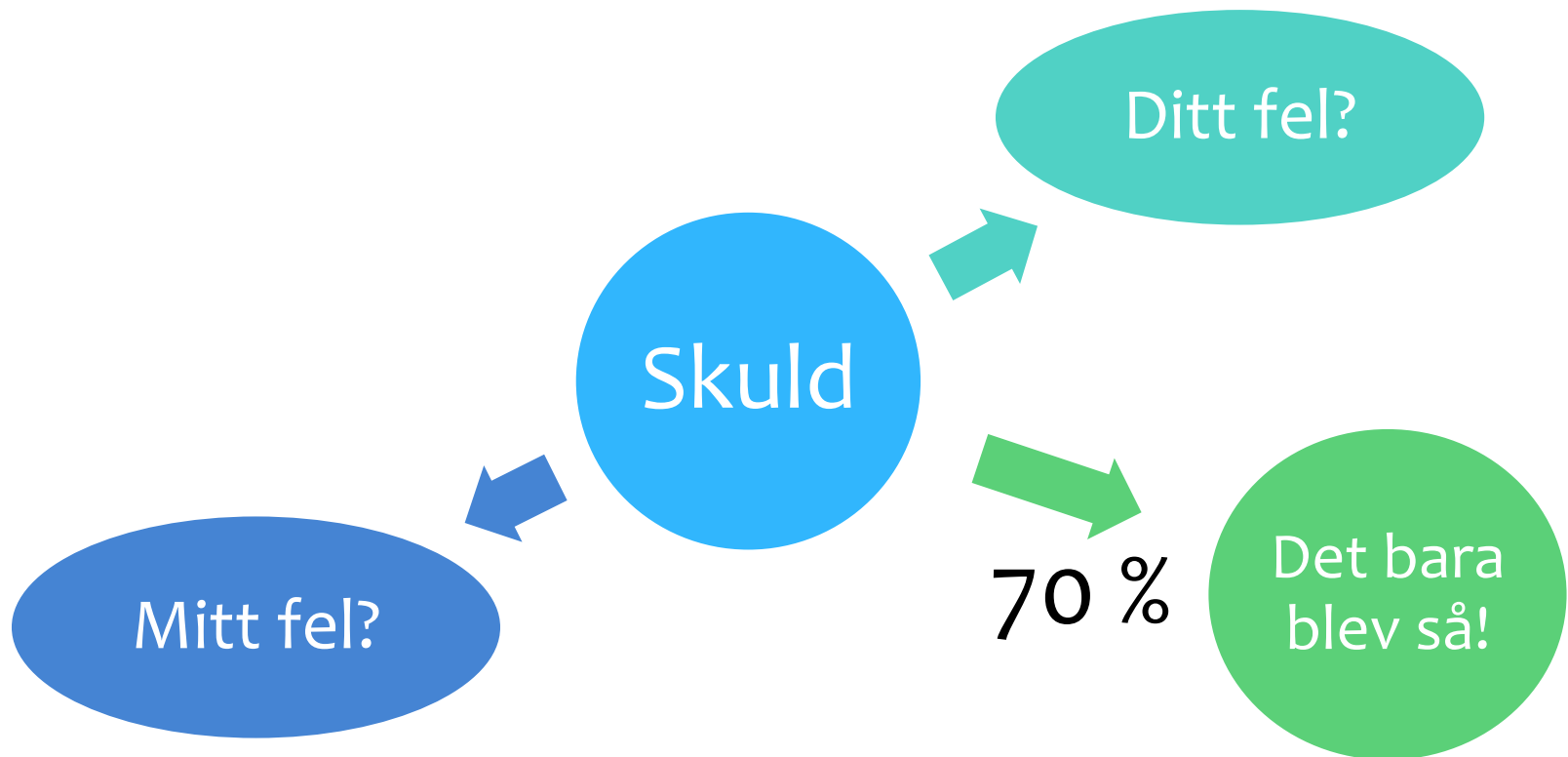


Konflikttrappans 9 steg

➤ Dialog – lätt irriterat samtal

1. Argument – olika ståndpunkter
2. Debatt – offentligt utmanande
3. Handling – diskussionen överges
4. Skvaller – hyggligt beteende och normer överskrids
5. Uteslutning – utesluta motparten ur gemenskapen (PONR)
6. Hot – utpressning för att vinna
7. Förintelse – tvinga motparten till att ge vika
8. Eliminering – fokus på att förgöra motståndaren
9. Avgrund – tillsammans mot undergången

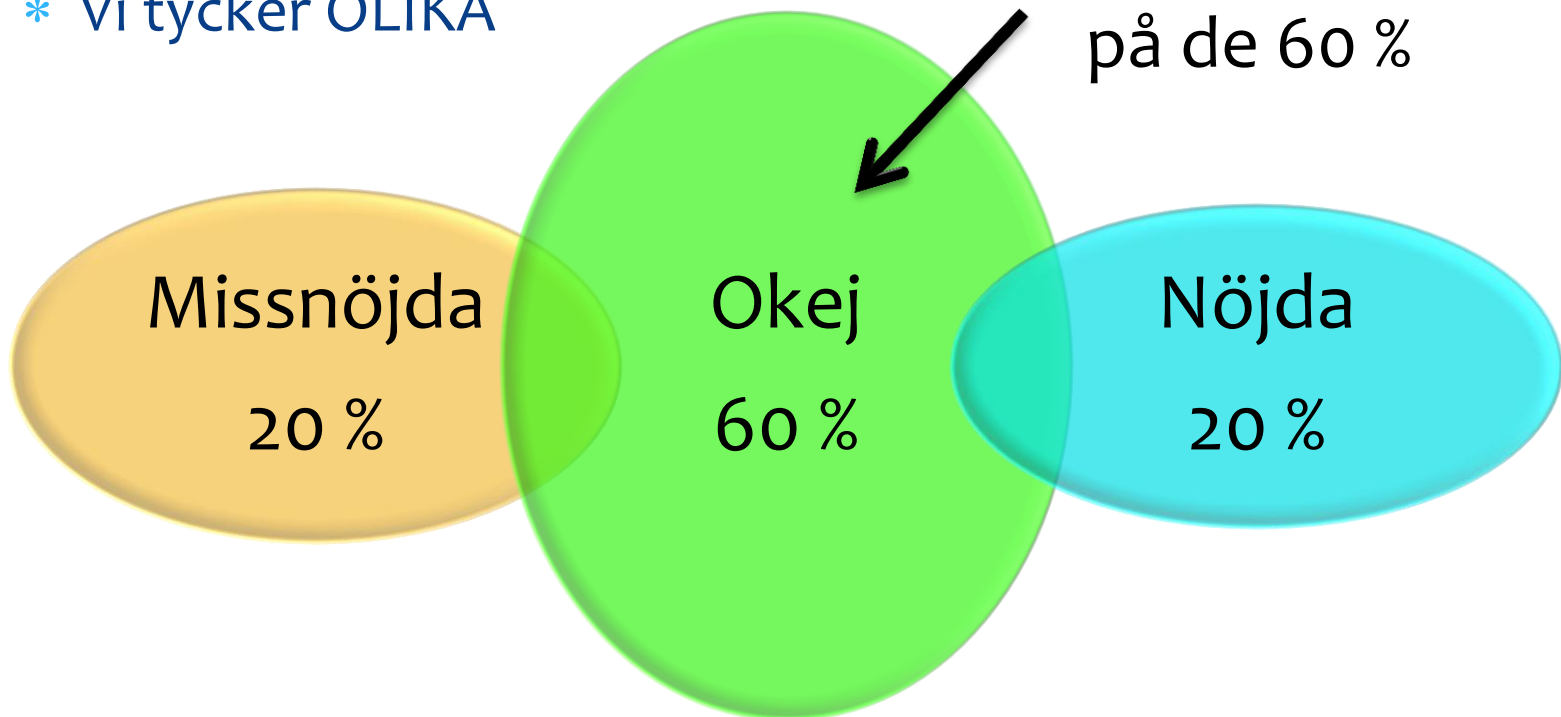
Vems fel var det då?



Går det att få alla nöjda?

- * Nej?
- * Vi ÄR annorlunda
- * Vi tycker OLIKA

Lägg fokus
på de 60 %



Hur hanterar man en konflikt?

1. Erkänn att du har en konflikt
2. Vilja bidra till en lösning
3. LYSSNA på varandra
4. Knyt ihop känsla med förnuft
5. MEDLING!

Medling – ditt förhållningssätt

- * Lär känna dig själv
- * ”Vad känner jag nu, och varför?”
- * Frångå dina impulsiva reaktioner
- * Ställ även obekväma frågor
- * Skapa en egen bild av konflikten
- * Vad är den näst bästa lösningen?
 - Så du är beredd ifall det första alternativet inte hjälper

Konfliktsamtalet

- * Ta emot budskapet
- * Var uppmärksam på behov och känslor
- * Visa förståelse – ge stöd
- * Utgå ifrån ”JAG”
- * Öppna för problemlösning
- * Sök stöd i allmänna principer

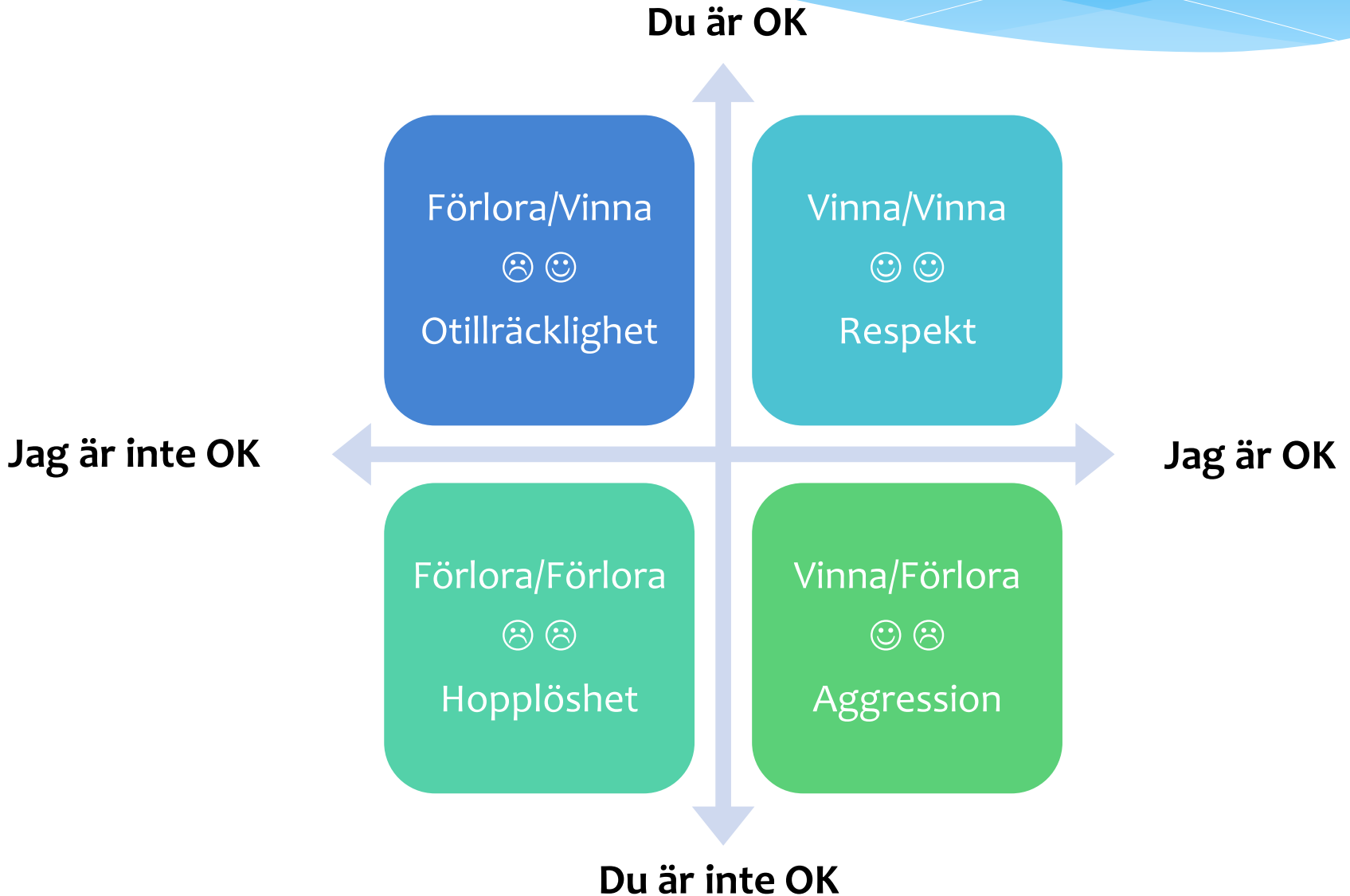
Om inget annat hjälper?

Vad gör man om...

- * De båda parterna inte kan komma överens?
- * Att försöka medla hjälper inte?
- * Ingen vill försöka komma fram till en lösning?

Vad är bäst för Square Dancen?!

OK-hagen



Sammanfattning

- * 70 % beror på missförstånd
- * Kontrollera dina KÄNSLOR
- * Använd sunt förnuft
- * Undvik att falla in i gamla mönster
- * Kommunicera » LYSSNA
- * Göm inte undan räkskalspåsen!

”En konflikt är som ett tandläkarbesök, det är jobbigt då och det gör ont men det blir mycket bättre efteråt!”

Frågor?
Tack för mig!

Hansell Nilsson

www.hansellnilsson.com

HNR

www.hansellnilssonrecords.com