

## 7 tumregler för konstruktiv konflikthantering

**1. Fråga dig själv vad det är du inte vet än.** Håll i minnet att du inte vet hur situationen ser sig för de andra. Var och en har sin egen berättelse om vad som är viktigt och varför. Vetskap om hur dessa berättelser ser ut kan göra en stor skillnad för hur du och andra umgås med konflikten. Möt konfliktsituationer med inställningen att det handlar om att bättre förstå vad som pågår. Ställ öppna frågor, frågor som hjälper dig att bättre förstå bakgrunden till konflikten. Människors bilder av vad situationer handlar om är viktiga orsaker till hur de beter sig. Dessa bilder kan förändras. Tänk också på att vara öppen för att lära dig nya saker om dig själv och hur du uppfattas av andra. Andra kanske tycker att du bidragit mer till problemen än vad du själv är medveten om.

**2. Skilj på problem och person.** Formulera konfliktfrågorna som gemensamma problem som ni måste hitta lösningar på. Avstå från förebråelser och negativa omdömen om andra personer, tala i stället om vad du själv känner och vill och bjud in motparten att hjälpa till att hitta lösningar. Tyckanden och känslor bör uttryckas på sätt som underlättar för er att nå fram till goda resultat. Håll i minnet att det alltid finns någon slags positiv avsikt bakom människors agerande.

**3. Var tydlig, rak och konkret i din kommunikation.** Tala om precis vad du sett, hört och varit med om som påverkat din syn på saken. Tala om vad som är viktigt för dig, varför du tycker det är viktigt, vad du känner och vad du önskar. Uttryck dina egna känslor och frustrerade behov klart och tydligt. Fråga efter motpartens känslor och behov på ett sätt som visar att du bryr dig om dem.

**4. Håll kontakt med motparten.** Att bryta kontakten med motparten leder ofta till snabbare konflikteskalation. Gör vad du kan för att upprätthålla kommunikationen mellan er. Arbeta på att förbättra relationen mellan er även om det finns tvisteämnen som verkar omöjliga att lösa. Ta initiativ till små tillmötesgåenden som kan skapa förtroende. Erbjud dig att själv göra något som tillgodoser någon av motpartens önskningar och föreslå motparten mindre saker denna kan göra för att tillmötesgå dina önskningar. Detta skapar tilltro till att det går att förändra relationen i positiv riktning.

**5. Sök efter de behov och intressen som ligger bakom konkreta ståndpunkter.** Köpslående om bestämda ståndpunkter leder ofta till låsningar. Undersök vilka behov och intressen som skulle tillgodoses av konkreta krav och se om det finns alternativa och ömsesidigt acceptabla sätt att tillgodose dessa. Se förebråelser, anklagelser och negativa omdömen från motparten som oskickliga försök att uttrycka känslor. Visa förståelse för de känslor motparten har utan att ta åt dig av de angrepp du utsätts för. Ta reda på vad som på djupet är viktigt för dig själv och behåll kontakten med detta under konfliktförloppet.

**6. Gör det lätt för motparten att vara konstruktiv.** Väck inte motpartens försvarsreaktioner genom förebråelser, anklagelser, kritik och negativa omdömen. Ge motparten erkännande och respekt på de punkter där du ärligen kan det. Visa motparten att du bryr dig om det som är viktigt för honom/henne. Ta ansvar för din egen andel i konflikthändelserna.

**7. Öva upp din förmåga att också se konflikten utifrån.** Tänk över konflikthistorien i sin helhet. Var uppmärksam på vilka handlingar som påverkar spänningen i konflikten i negativ och positiv riktning. Träna dig på att se hur du själv kan påverka det fortsatta konfliktförloppet i konstruktiv riktning. Pröva din egen bild av det som händer genom att prata med opartiska personer. Ta ansvar för vad som händer i konflikten. Ta upp de problem du ser så tidigt som möjligt, innan de hinner bli allvarliga konfliktämnena.