

STØTTET AF

Promilleafgiftsfonden for landbrug

At være KONFLIKTKOMPETENT

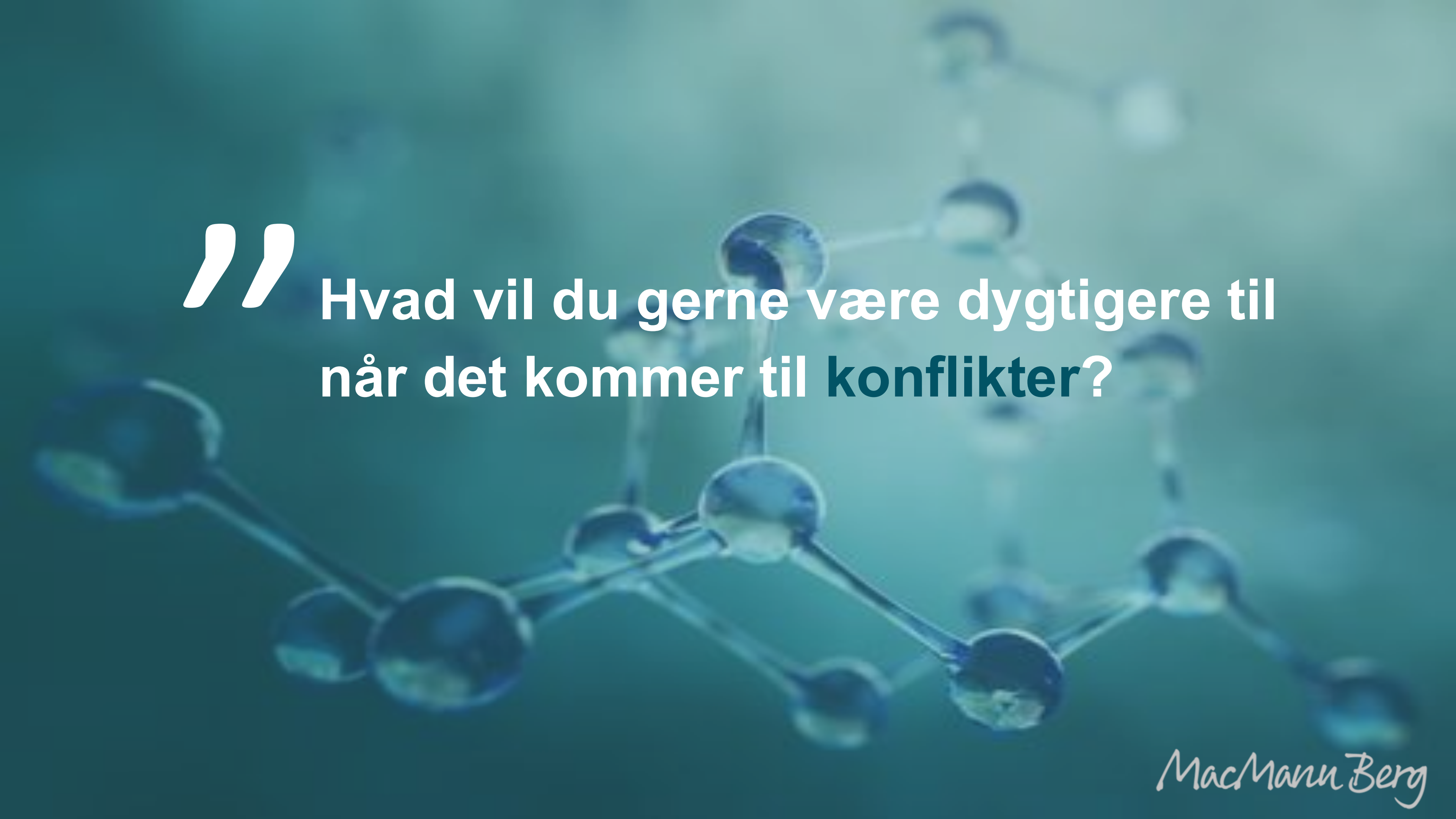
- om at navigere præcist og kontaktfuldt i konflikter og spændingsfelter

MacMann Berg



Hvis ikke vi kan tale om det i vores relationer, vil det udspille sig i vores relationer

MacMannBerg



”

Hvad vil du gerne være dygtigere til
når det kommer til **konflikter**?

MacMann Berg

Konfliktkompetent

At være konfliktkompetent handler om at balancere på en knivsæg.

Vi skal på samme tid:

- Tale om noget, som er svært
- Bevare kontakten til modparten



MacMann Berg



Konfliktskyhed og dets konsekvenser

Spændinger: passiv aggression / surstråling / tavshed

Skyllerumssnak og uformelle alliancer

Dårligere beslutninger

Lav moral

Frustrationsopbygning



MacMann Berg

Stump magt og dens konsekvenser

Spændinger: passiv aggression / surstråling / tavshed

Skyllerumssnak og uformelle alliancer

Dårligere beslutninger

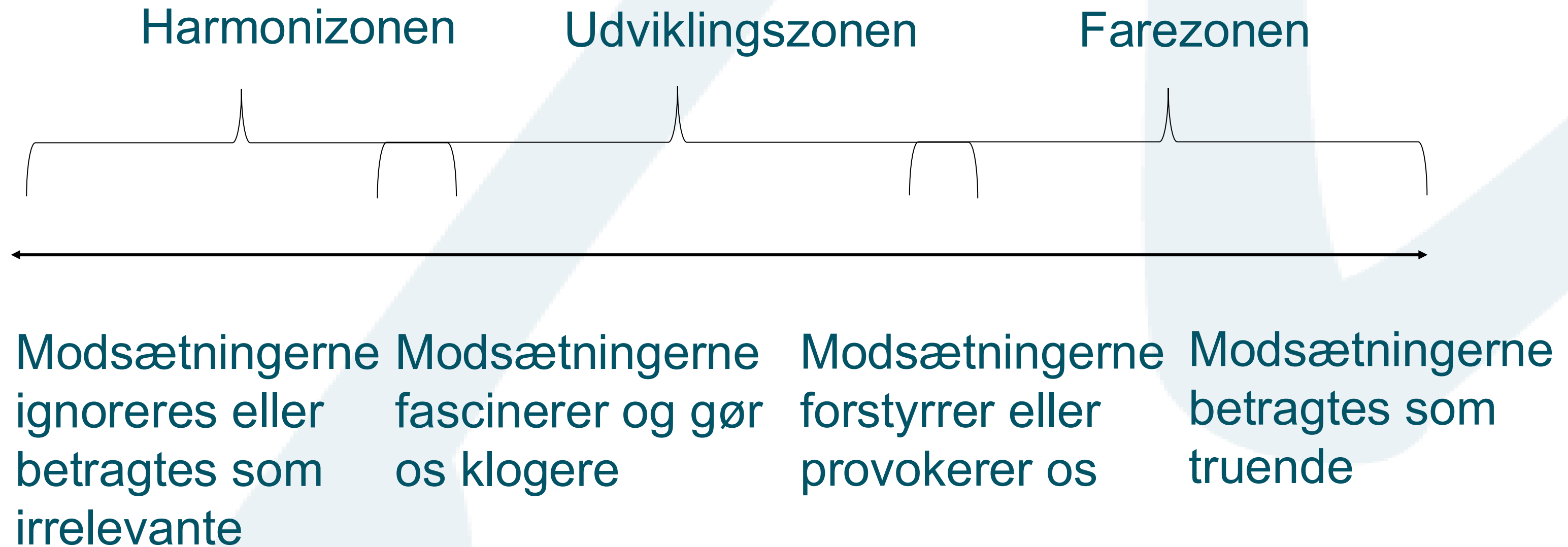
Lav moral

Frustrationsopbygning



MacMann Berg

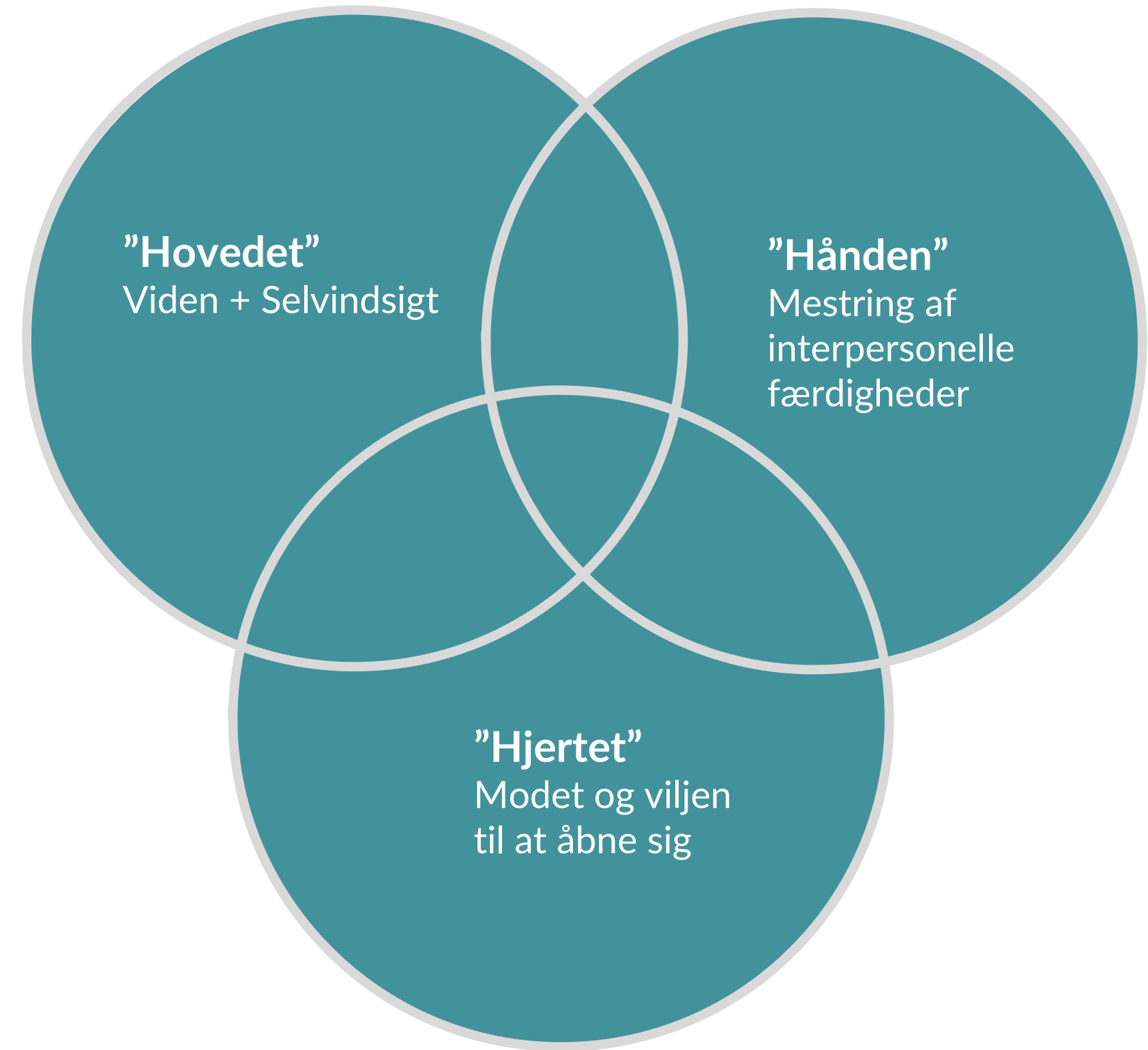
Et kontinuum af konflikt



Konfliktkompetence

”

- At være konfliktkompetent vil sige at man kan mobilisere modet til at handle præcist og kontaktfuldt i konfliktsituationer



At have modet

*‘Mellem ethvert BØR og et GØR,
bor der et TØR.’*

- Hans Fink



Psykologiske allergier

- Psykologiske allergier aktiveres, når vi udsættes for en bestemt adfærd, fx det at en anden taler ned til os.
- Vi har forskellige psykologiske allergier – nogle provokeres voldsomt af at blive talt ned til, mens andre trækker på skuldrene
- Konflikter starter ofte, når en anden udløser en af vores allergier

Kilde: Runde & Flanagan, 2010

Allergien, den er din!

Når nogen trykker på en af vores hot buttons, går der en automatisk proces i gang:

- Vi oplever en følelsesmæssig reaktion – ofte vrede, forargelse eller afsky
- Vi tilskriver afsenderen en række negative motiver / egenskaber
- Vi oplever vores egen reaktion som rimelig og forventer at den anden skal udbedre forholdet

Derved overser vi ofte:

1. At den allergiske reaktion er vores egen
2. At vi selv har et ansvar for det videre forløb

Kilde: Runde & Flanagan, 2010

Almindelige allergier

- **Arrogant** – bruger sarkasme og taler nedsættende
- **Kølig** – er distanceret, egenrådig og uinteresseret i kontakt
- **Fjendtlig** – viser vrede, råber og taber besindelsen
- **Kontrollerende** – overvåger og tjekker andre
- **Overdrevent analytisk** – hænger sig i detaljer, perfektionisme
- **Selvcentreret** – fokuserer kun på egne behov, har altid ret
- **Utaknemmelig** – roser aldrig andre, siger aldrig tak
- **Uforpligtet** – overholder ikke aftaler, kan ikke stoles på
- **Utroværdig** – udnytter andre, tager selv æren



Hvad er din egen andel i konflikten?

- Hvilke “kanter” har du, som andre kan slå sig på eller få en allergisk reaktion overfor?
- Hvordan kommer de til udtryk når noget bliver konfliktfyldt for dig?

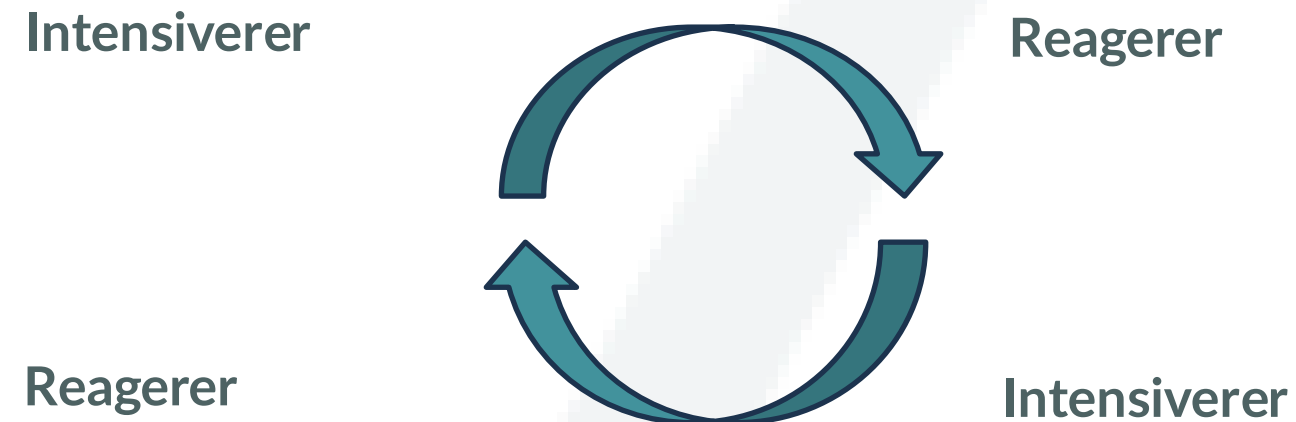
MacMann Berg

Pause

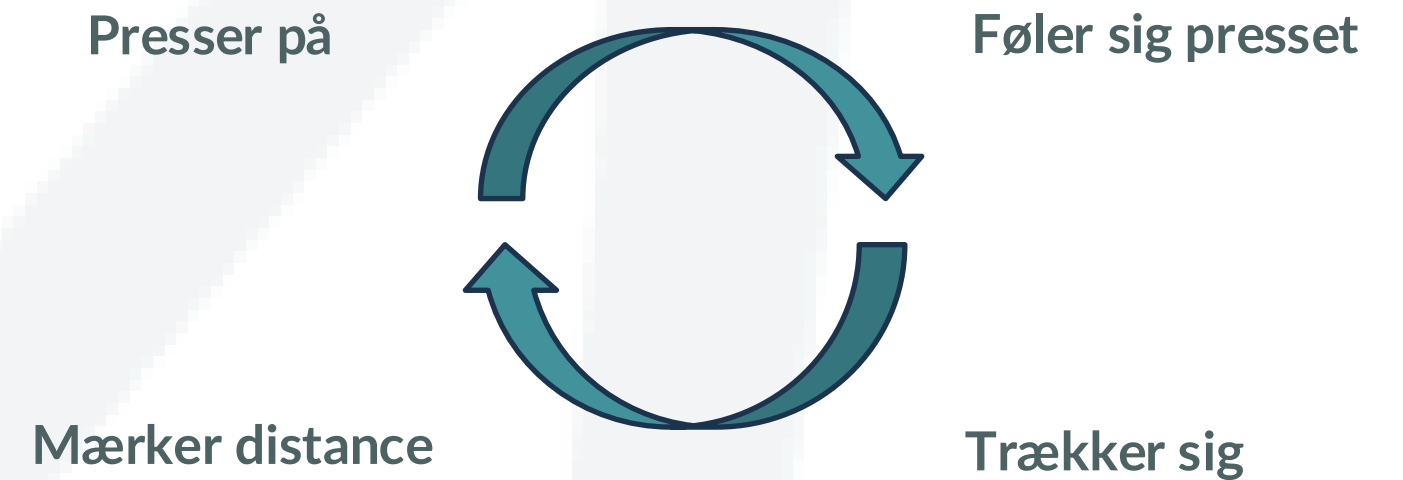


Konfliktmønstre

+ + mønsteret



+ - mønsteret



- - mønsteret



Spørgsmål til overvejelse:

- Hvilket mønster kan du genkende hos dig selv i din egen måde at være i konflikter på?
- Hvilke mønstre har du oplevet hos andre?



Oplevelelse vs. forståelse

Konflikter opleves *lineært*,
Men skal forstås *cirkulært*

MacMann Berg

Linearitet



- Konflikten har en årsag... og den er dig!
- Mine handlinger er *reaktioner* på dine aktioner
- Der én sandhed... og den kender jeg



Cirkularitet

- Konflikten har måske en årsag, men derfra kan den udvikle sig alle retninger
- Parterne bidrager begge til konflikten
- Parterne har hver sine (halve) sandheder

Cirkulære perspektiver

- Parterne har hver deres sandhed om konflikten
- Begge bidrager til konflikten
- Konflikten har sin egen selvopretholdende logik

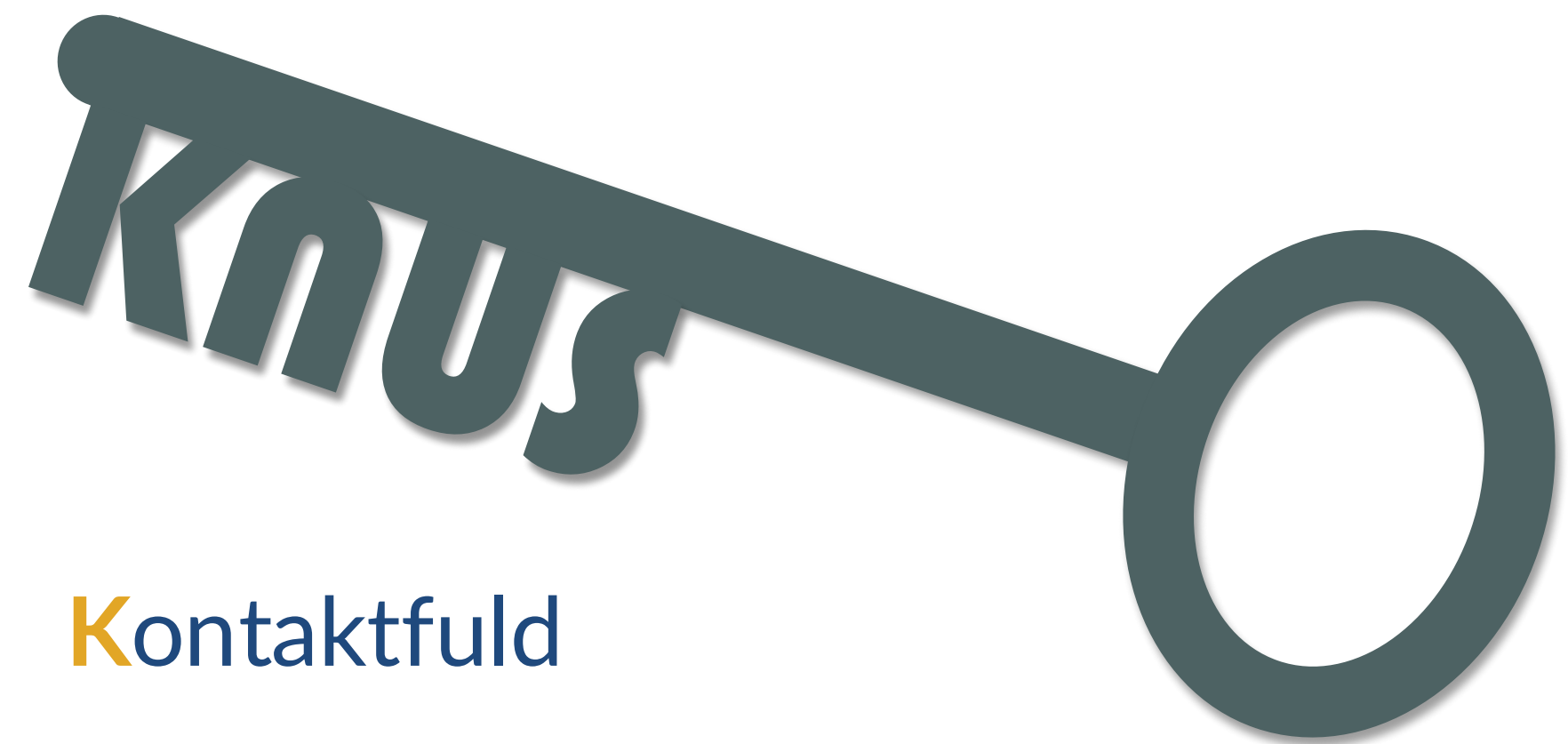
Cirkulære konsekvenser

- Du har ikke ret
- Det er (også) dit ansvar
- Du kan kun forandre konflikten ved at gøre noget, der modsiger dens selvopretholdende logik



Konfliktnøgler

- Konflikter som fastlåste situationer
- Konfliktnøgler som forholdemåder, der øger chancen for at skabe åbninger
- De konkrete greb som “lirken og dirken”



Kontaktfuld

Nænsom/nøjagtig

Undersøgende

Sindig

Kontaktfuld

- Første trin er opmærksomhed på at bevare kontakten til den anden
- At insistere på at se menneskeligheden i den anden og gøre det muligt for den anden at se menneskeligheden i mig
- At validere den andens ståsted



MacMann Berg

Validere

- At validere vil sige at "gøre modpartens følelser gyldige", dvs. tillægge dem værdi – også selvom man ikke er enig i modpartens forståelse af situationen eller er villige til give køb på eget standpunkt.
- I valideringen gør man sig umage for at forstå modpartens følelser på dennes egne præmisser, uanset om man kan forstå tænkningen bag:
- "Jeg kan godt forstå, at du er frustreret, når du forventede at du havde levet op til lovgivningen."
- "Selvfølgelig kan jeg godt forstå, at det er hårdt at få økonomien til at hænge sammen, når der skal etableres de her områder på din jord."

Øvelse

Fordel rollerne A og B.

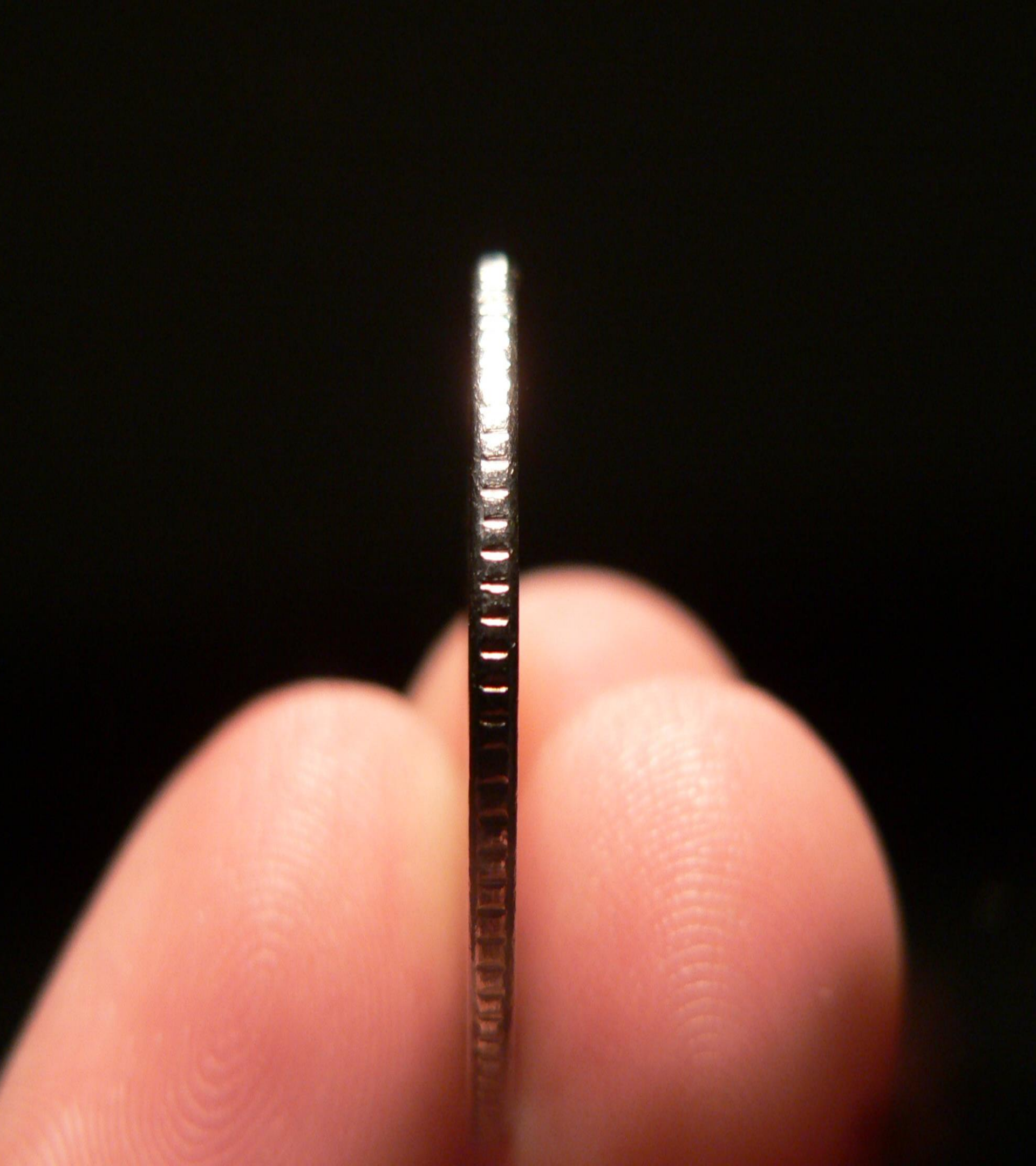
1. Runde: B skal nu fortælle A alle de gode grunde til ikke stoppe med at ryge (eller en anden dårlig vane efter eget valg)

A har alene til opgave at *validere* Bs argumentation

2. Runde: A skal nu fortælle B alle de gode grunde til ikke at bruge cykelhjelm (eller en anden dårlig vane efter eget valg).

B har alene til opgave at *udfordre* As argumentation

Hvilken forskel gør det for dynamikken i samtalen om der valideres eller udfordres?



Nænsom (nøjagtig)

- Siger du, hvad du siger for at komme af med et budskab, eller siger du det for at blive hørt?

Øvelse

Levér en nænsom nøjagtig feedback til en kollega/samarbejdspartner.
Brug 3F-modellen til at strukturere dit budskab.

- Fakta
- Fortolkning / følelse
- Forslag

Jeg har iagttaget, at...

Det gør mig bekymret for...

Jeg kunne derfor godt tænke mig at...

Øvelse

- 1) Giv feedback til den anden med brug af 3F-modellen. Husk du må gerne selv tilføje noget til case-vignetten. Det afgørende er at bruge modellen.
- 2) Modtag feedback fra den anden
- 3) Byt case-vignet
- 4) Ræk hånden op for at signalere, at du er ledig
- 5) Gå sammen med en ny makker og gentag

Undersøgende

- *Det er så svært at lytte med munden fuld af ord og hjertet fuld af fordomme*
- Stille oprigtigt nysgerrige spørgsmål
- Reflektere – lytte aktivt
- Opsummere – tjekke forståelse



MacMann Berg

Undersøgende

Fire mentale fælder:

- **Idiotfælden:** den anden er idiot, og alt han siger er derfor idiotisk
- **Sandhedsfælden:** Jeg kender sandheden, så den anden er enten dum eller løgner
- **Selvretfærdighedsfælden:** Jeg er retfærdig, den anden urimelig
- **Kontrollfælden:** hvis jeg er nysgerrig, får den anden overhånden





Sindig

*Friheden bor i pausen mellem
stimulus og respons*

MacMann Berg

Tre automatiske responsmønstre

KAMP

Aggression
Fysisk eller
relationel vold

FLUGT

Panisk tilbagetrækning
Underkastelse

FRYS

Handlingslammelse
Pafhed

Afglidning og selvbeherskelse

Tretrinsraketten

1. Ignorér
2. Marker og valider ("Jeg forstår, at du er meget frustreret, og at det er grunden til, at du råber. Alligevel vil jeg bede dig om at dæmpe stemmen")
3. Stands samtalen ("Jeg bad dig, om ikke at råbe ad mig, og før du vil respektere det, vil jeg ikke være med til at tale videre")

Nyttige greb, når amygdala har fået overtaget

- Sæt ord på følelserne
- Tæl til ti
- Træk vejret
- Time out



Konfliktdimensioner

DATA

Uenighed om mål,
metoder fakta og
fortolkning
(sandt eller falsk)

RESSOURCER

Uenighed om fordeling af
knappe ressourcer
(rimeligt eller urimeligt)

VÆRDIER

Uenighed om moral, etik,
æstetik og normer for
rigtig og forkert
(godt eller ondt, smukt
eller grimt)

RELATION

Uenighed om relationens
præmisser og parternes
psykologiske behov
(mine eller dine behov)

Hvis du vil vide mere...



Nicolai Skjøtt

Tlf: +45 86 76 13 44

Mobile: +45 23 44 69 54

nsk@macmannberg.dk

www.macmannberg.dk