

Checklista konflikthantering

Detta dokument riktar sig främst till dig som är ledare inom Reumatikerförbundet. Att vara ledare kan innebära att du är förtroendevald, till exempel sitter i styrelsen eller är ledare för exempelvis en badverksamhet.

Genom att påminna om roller, sammanhang och överenskommelser förebygger ni konflikter. Se till att ha rutiner och riktlinjer och spelregler som är tillgängliga för alla och begripliga. På så sätt förebyggs många konflikter. Denna checklista är framförallt tänkt att vara ett stöd när frustration och skav i samarbetet har uppstått.

Kom ihåg att konflikter är viktiga och centrala för utveckling av verksamhet och grupper - väl hanterade hjälper de oss att utvecklas!

Vad menas med konflikt?

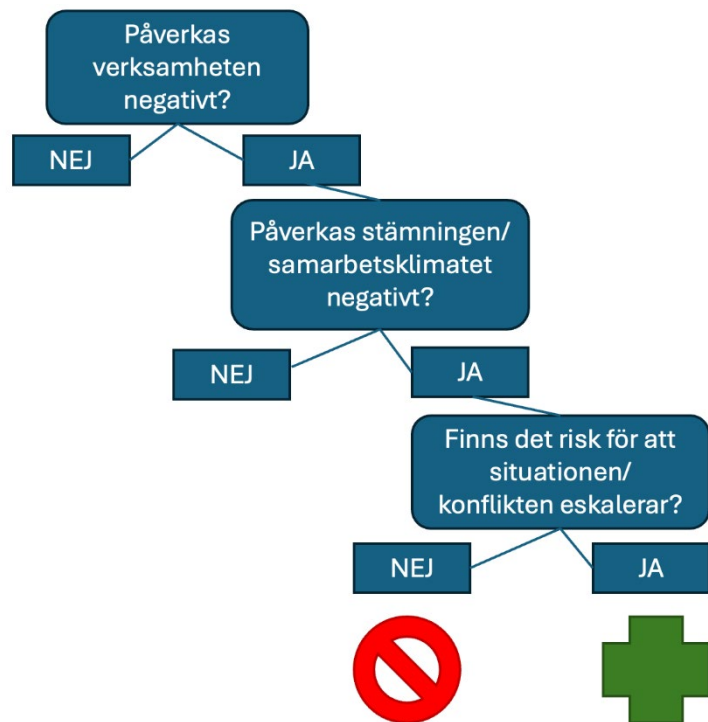
Med konflikt menas allting som kan beskrivas som frustrerande i samarbetet mellan två eller fler parter eller skav/miss i kommunikationen mellan två eller fler parter.

Missuppfattningar eller misskommunikation som inte reds ut kan snabbt omvandlas till eskalerad grad av frustration och bli konflikter.

När ska du ingripa?

Generellt kan man säga att du **inte** ska "vänta ut" en konflikt. Om du har fått kännedom om frustration eller irritation som har uppstått mellan exempelvis två medlemmar eller två andra styrelseledamöter ska du inte vänta och hoppas att det går över. Alla måste inte vara bästa vänner men vi behöver kunna samarbeta.

Det finns tre frågor du kan ställa dig för att förstå om du som ledare behöver ingripa eller inte. Om svaret är "ja" på någon av frågorna bör du agera på något sätt.



Förbered dig

Fundera igenom:

- Vad är ditt **syfte** med att "ta tag" i situationen? Har du något mål, exempelvis få ökad klarhet i situationen eller bestämma/avgöra hur något ska bli?
- Vad har du för **känslor** inför situationen? Om du är starkt känslomässigt påverkad är det viktigt att du funderar över varför du är det och gör något som hjälper dig möta parterna i lugn och ro.
- Ska du ta samtalet **själv**? Finns det något positivt med att vara fler? Finns det något negativt med att vara fler?
- Om du tror att någon part är mer **utsatt** än den/de andra - börja prata med den.
- Försök förhåll dig så **neutral** som möjligt - lyssna in alla på lika villkor innan du skapar dig en bild av vad som behöver göras.

Utforskande frågor

Frågorna här nedan kan du utgå ifrån för att få överblick över en situation. Ta frågorna i den ordning du tycker fungerar bäst. I vilken ordning du tar frågorna beror på olika omständigheter, exempelvis hur väl du känner personerna, hur länge situationen har pågått, vad ditt mål med insatsen är med mera. Alla frågor är inte relevanta i alla situationer, så du behöver välja frågor med omdöme utifrån den aktuella situationen.

Ställ frågorna till alla involverade parter på lika villkor.

Situationen

- Vad handlar situationen om?
- Vad har hänt?
- Vad var de viktigaste faktorerna som bidrog till att det blev som det blev?
- Vilka förslag på lösningar har du som skulle kunna fungera för alla inblandade?
- Vilka frågor och problem är det som gör att ni hamnar i konflikt med varandra?
- På vilket sätt påverkas verksamheten, om den gör det?
- På vilket sätt påverkas övriga relationer eller stämning i tex styrelsen?
- Finns det något annat som det handlar om "egentligen"? Bakomliggande behov/önskemål/intressen?

Motparten

Nedanstående frågor syftar till att dels fortsätta reda ut vad som faktiskt har hänt och vad som är tolkningar/upplevelser och dels hjälpa den du pratar med att byta perspektiv och tänka sig in i motpartens situation.

- Vad har motparten gjort? (Försök komma bortom generaliseringar om hur motpart ÄR, var så konkret som möjligt).
- Vad är viktigt för den andra, tror du?
- Vad är det du tycker illa om i din motparts agerande?
- Vad, tror du, kan ligga till grund för att motparten ser på situationen som hen gör?

Själv

- Vad är viktigt för dig? Vad skulle du vilja sker nu?
- Hur har du agerat under konflikten?
- Hur påverkar situationen/konflikten dig känslomässigt?

Hjälpsamma modell

“Upplevelsekuben” (klart ledarskap)

När du lyssnar på någon kan du utgå från den här modellen. Den är också hjälpsam för dig själv, om du till exempel märker att du har starka känslor inför något. Då kan du använda modellen för att sortera i vad som finns i varje ruta för att på så sätt få syn på vad dina starka känslor beror på.

Exempel på frågor som har med de olika rutorna att göra

- Vad är det som har hänt (observationer)?
- Hur tolkar du situationen (tankar)?
- Vad har du för känslor i relation till situationen eller någons agerande (känslor)?
- Har du förslag på hantering av situationen som alla kan acceptera (vilja, tanke, känsla)?
- Vad är viktigt för dig nu (vilja, tanke, känsla)?

Observationer	Tankar
Viljor	Känslor

Och sen då?

Bedöm vad som behöver göras på tre nivåer:

- **Individ** (främja konstruktivt beteende hos individ)
- **Relation** (främja samarbete och kommunikation)
- **System** (tydliggör och utveckla vad som gäller i sammanhanget)

Och hur det ska göras, vilken eller vilka ansatser som ska användas:

- **Dialog** (kan parter komma överens och nå samförstånd?)
- **Princip** (behöver du påminna om regler och vad som gäller?)
- **Makt** (behöver makt användas för att tex utesluta en medlem?)

I modellen nedan ser du exempel på vad som kan göras på de olika nivåerna och med de olika angreppssätten. Beroende på vad konflikten och situationen består av kan du börja prova med dialog. Om det inte fungerar kan du gå vidare till princip eller makt. En del situationer och konflikter kräver dock att du agerar kraftigt direkt och använder den makt och befogenheter du har i din ledarroll.

	Dialog	Princip	Makt
Individ	Stödsamtal. Handledning.	Tydliggör regler, rutiner, nedskrivna överenskommelser.	Uteslutning.
Relation	Medling.	Utredning av sakfrågor. Tydliggör regler, rutiner, nedskrivna överenskommelser.	“Högre instans” beslutar om vad som ska göras, tex ordförande eller distrikt.
System	Arbeta i grupp och samtala om spelregler och hur ni vill ha det tillsammans.	Utveckla regler och rutiner.	Nedläggning av verksamhet. Omprioritering av resurser.