

### **Kommunikation och konflikt**

Kommunikation knyter samman människor

Ett signalsystem, att vara människa - att kommunicera.

Verbal och icke-verbal kommunikation

Medierad kommunikation

Grundläggande mänskligt behov

### **Kommunikationens grundfunktioner**

*Information* - inhämta och lämna

*Känslor* - vi visar hur vi känner, ansiktsuttryck, vasst tonläge, behov av att "lätta på trycket"

*Handling* - vi vill få andra att göra något

*Relation* - visa att vi hör samman; hur är läget? Hur mår dina barn?

### **Organisationens formella kommunikation**

#### **Information och informationshantering**

Formell kommunikation - direkt, i korridoren, fikarummet eller i formella möten.

Mängden information har ökat pga digitaliseringen.

På vissa arbetsplatser går hälften av arbetstiden åt till informationshantering

#### **Arbetsplatsens samtal och möten**

Möten - syfte

Lönesamtal och medarbetarsamtal

Utvecklande samtal

Samtal ska ha ett tydligt syfte eller syften: sprida information, teambyggande, problemlösande, bilda ny kunskap, planerande, beslutsfattande.

Dagordning

Regler för möten såsom talutrymme

Konsten - att ta hänsyn till behov, när frångå dagordningen?

Struktur: Plats, möblering, tidsramar, syftet, dokumentation, arbetsformer, utvärdering?

#### **Feedback - återkoppling**

Är jag okey? För att utveckla organisationen.

Ett grundläggande bekräftelsebehov.

Feedback ska vara

- Beskrivande istället för värderande
- Konkret
- Riktad mot det som kan påverkas
- Ombedd istället för påtvingad.
- Ligga rätt i tiden (ej straxt före hemgång)

**Att ta emot feedback: dagsform, kunskap avgör vårt inverterade trappsteg. 5 är bäst.**

1. Förkasta - "Det gäller inte mig"
2. Försvara - "Du har fattat fel"
3. Förklara - "Jo, det stämmer, men..."
4. Förstå - "jo, jag förstår...jag ska..."
5. Förändra - "Aha, tack, jag ändrar mitt beteende på en gång..."

### **Whitmores feedback-modell**

Personlig kritik - du är värdelös - är sämst

Rikta in kritiken mot saken - ej personen

Var konkret och beskrivande

Fråga - vad tycker du?

Coachande - vilket är huvudsyftet med det som du har gjort? Hur uppnår du det?

## **Organisationens informella kommunikation**

### **Känslornas spel**

Vi läcker känslor - avspeglas i kroppsspråk i det som vi säger.

Dålig stämning på arbetsplatsen kan skapas av psykisk smärta.

Kan lösas genom att "prata av sig" om viktiga frågor.

Mycket av arbetet i en organisation handlar om att hantera ångest och oro.

Viktigt att medarbetare får prata av sig.

### **Samtalskonst**

*Konsten att lyssna, bra chefer kan lyssna*

- Är nyfikna och intresserade
- Vågar tänka och känna fritt
- Upprätthåller kontakt, fokus på medarbetaren
- Kan betrakta saker ur nytt perspektiv
- Kan hantera provokationer
- Avstår från att framhäva sig själv

*Samtal på tu man hand*

- Komma fram till något
- Medarbetare / Chef
- God relation möjliggör kommunikation
- Ömsesidig respekt är en förutsättning

- Att våga ta upp smärtsamma samtalsämnen

### *Gruppens samtal*

- Debatt: vinna och få rätt
- Diskussion: Två olika uppfattningar ställs mot varandra tills ev beslut
- Dialog: Syfte att leda fram till ny kunskap. För en god dialog:
  - Respektfullt lyssnande
  - Nyfikenhet
  - Inte söka rätt eller fel
  - Alla ska vara med
  - Ska leda fram till lärande

## **IKT och organisationerna**

Digitaliseringen och sociala mediers påverkan på dagens organisationer.

Överflöd av information - hur organisera och sortera?

Gräns mellan arbete och fritid är upplöst.

Möjligheterna till organisationsutveckling har ökat

## **Konflikthantering**

### **Vad en konflikt är**

Konflikter är en naturlig del av mänskliga vardagen

Konflikt handlar om att vi tycker olika om något.

### **Intrapsykiska konflikter**

Konflikter kan uppstå inom individen.

*Identitetskonflikter:* vem man är och vill vara

*Lojalitetskonflikter:* ska jag vara kompis med den eller den?

*Valkonflikter:* ska jag bli ekonom eller lärare?

### Interpersonella konflikter

Konflikter mellan individer

*Kommunikationskonflikter:* Missförstånd såsom kulturkrockar

*Sakkonflikter:* Olika uppfattningar om saker, tex "Löpning är nyttigt", "nej, inte alls!"

*Rollkonflikt:* Vem är ledare? Vem ansvarar för barnen?

*Intressekonflikt:* Människor har olika mål och intressen, en i gruppen vill ha A en annan E

*Strategikonflikt:* Hur man går tillväga för att nå ett mål.

### Stora och små konflikter

*Vardagskonflikter:* - Städa ditt rum NU! - Nej!

*Familjekonflikter:* Vad bråkar tonåringar därhemma om?

*Konflikter mellan vänner:* Ofta små problem som förstoras och missförstås. Att förlåta.

*Konflikter på arbetsplatsen:* Ha respekt för varandra, arbeta demokratiskt. Saker som kan skapa konflikter är arbetsfördelning, lön, avundsjuka...Arbetsgivarens uppgift är att lösa konflikter. Annars kan de leda till depression och sjukskrivning.

*Världskonflikter:* Krig, terrorism

### Hur en konflikt uppstår

- Man kränker varandra och ger igen
- Kränkningarna upprepas regelbundet
- Motsättningar inom fler och fler områden
- Parterna lägger ned tid och energi på konflikten
- De inblandade får psykosomatiska symptom: rastlöshet, ångest...

### Konflikträdsla

- Olika i olika kulturer

### **Konflikthantering: Hålla sig till sakfrågan, skilj på sak och person**

När vi är pressade använder vi oss av **försvarsmekanismer**

- *Bortträngning*: Vägrar inse att det finns ett problem
- *Regression*: Man bli som ett barn, skriker och kastar saker
- *Projektion*: Man lägger över sina dåliga sidor på andra, "Det är du som är långsint"
- *Överkompensation*: kompenserar för dåliga egenskaper inom andra områden.
- *Förskjutning*: Låter sina känslor över en dålig chef gå ut över hustrun därhemma
- *Rationalisering*: Bortförklaringar - jag fick dåligt betyg pga läraren
- *Reaktionsbildning*: Bete sig tvärtemot hur man känner sig, vara trevlig mot en otrevlig person
- *Intellektualisering*: Man trycker ned sina känslor och försöker tänka kallt teoretiskt.

### **Strategier för konflikthantering**

Det är inte alltid bäst att sträva efter att alla ska bli nöjda.

- Konkurrens om makt: här krävs ett snabbt beslut
- Samarbete: bra om det får ta tid och energi
- Kompromiss: Alla får vad de vill ha
- Undvikande: Betydelselösa konflikter kan man strunta i
- Foglighet: Man kan foga sig och inse att man har haft fel om frågan är viktig för motparten.

### **KONFLIKTHANTERINGSMODELLER**

Det finns flera steg-för-steg-modeller för att hantera konflikter

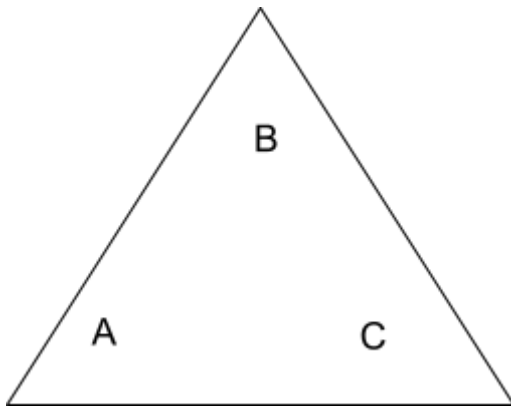
1. Identifiera konflikten: Vad handlar den om?
2. Ta fram möjliga lösningar: Hur ska vi hantera konflikten? Vad blir konsekvensen av de olika lösningarna? Vilken lösning ska vi välja?
3. Genomförande av konfliktlösning/konflikthantering: Alla medverkar till att lösa sakfrågan.
4. Utvärdering: Har konflikten lösts? Känner sig alla nöjda?

### Konfliktpyramiden

Läses nerifrån och upp och ska ha formen av en pyramid.

STOPPA, elever stängs av, polis kallas in
HJÄLPA, hjälp kallas in, såsom skolan trygghetsteam
HANTERA, konflikter hanteras konstruktivt av elever och lärare som har kunskaper
FÖREBYGGA, här sker det förebyggande arbetet

### Konflikthanterings ABC - Konfliktriangeln



A = Attityder, relationer: Här samlar man in de inblandades känslor och upplevelser kring konflikten.

B= Beteende. Här tittar man på hur de inblandade beter sig mot varandra i ord och handlingar.

C= Konflikten. Här är det sakfrågan som är i fokus. Här tittar man på det problem som är orsaken till konflikten och försöker tillsammans hitta en lösning som alla är beredda att acceptera.

### Medlare

Ibland kan konflikten vara så svår att chefen, föräldern eller läraren inte kan lösa konflikten, då kan en medlare kallas in.

### UPPGIFTER

#### Öva på att lyssna aktivt

Jobba med en kompis, kom överens om ett samtalsämne såsom min bästa resa, min bästa film, min bästa bok eller dyl. Berätta för varandra i fem minuter. Den som lyssnar får inte säga något uta ska bara lyssna uppmärksamt.

- Hur kändes det?
- Vad var skillnaden mot ett vanligt samtal?
- Vad var bra respektive mindre bra med den här typen av samtal?

Prova en gång till men korta tiden. Vad händer då?

#### Öva på skillnaden mellan diskussion och dialog

Jobba med en kompis. Välj ett ämne som engagerar och håll två separata samtal en diskussion och en dialog. Bestäm i förväg att det ska ta max 5 minuter för respektive diskussion och dialog. Ev bjud in en samtalsledare.

- Vilken av samtalsformerna är svårast att behärska?
- Leder någon av dem till ett större lärande?

### Diskutera

I vilka situationer uppstår vanligtvis konflikter i skolan?

Är det rätt att hämnas om man blivit utsatt för ryktesspridning eller något annat kränkande? Varför/ varför inte?

Hur vanligt är det att konflikter pågår på internet?

När ska föräldrar lägga sig i sina barns konflikter? Varför?

När ska skolan lägga sig i elevernas konflikter? Varför?

### Case Mobbing i klass SP1B

Läs om krisen i klass SP1B på sidan 139. Vad skulle du gjort om du var Emilias och Sannas lärare?

### Konflikter - diskutera och fundera

1. Ser du en konflikt som ett problem eller en lösning? Förklara
2. Vilka inre konflikter drabbas du mest av? Varför?
3. Hur agerar du i en konfliktsituation?
4. Ska föräldrar bråka framför barnen, eller ska de dölja sina konflikter?
5. Är du långsint eller har du lätt för att förlåta?
6. Finns det något som du inte skulle förlåta?

### Diskutera och fundera vidare

1. Är du konflikträdd? Förklara?
2. Är du medveten om några försvarsmekanismer som du brukar använda dig av i konflikter? I så fall vilka?
3. Vilka konflikter tycker du att man kan "sopa under mattan" och varför?
4. Brukar du ge dig lätt eller är det viktigt för dig att få din vilja igenom?
5. Skulle du vilja arbeta med konflikthantering? Varför/varför inte?